Vtiger CRM 5.4.0



Indice

Vtiger CRM 5.4.0

1. Vtiger CRM

1.1 Que es Vtiger.

Vtiger CRM es una aplicación de Código Abierto que permite administrar las relaciones con los clientes, para maximizar las ventas y mejorar el servicio al cliente. Está construido sobre las tecnologías de Apache, PHP y MySQL.

1.2. Características

- Automatización de Ventas.
- Servicio de Atención y Soporte a Clientes.
- Automatización de Marketing
- Automatización Comercial
- Gestión de Inventario.
- Gestión de seguridad.
- Personalización de productos.
- Gestión de Correo electrónico a través de interfaz HTTP.
- Componentes adicionales (plugins):
    - Soporte para Microsoft Office,
    - Portal para clientes, formularios y mucho más.

2. Configuración y Requisitos de Instalación

2.1. Configuración Php recomendable

Ruta del archivo php.ini

/opt/bitnami/php/etc/php.ini

Las siguientes lineas deben tener las características que se detallan:

allow_call_time_pass_reference = on

error_reporting = E_WARNING & ~E_NOTICE

safe_mode = off

display_errors = on

file_uploads = on

max_execution_time = 600

memory_limit = 64M

log_errors = off

output_buffering = on

register_globals = off

short_open_tag = On

2.2. Configuración Mysql recomendable

Ruta del archivo my.cnf:

/opt/bitnami/mysql/my.cnf

[mysql]
default-character-set=utf8

[mysqladmin]
user=root

[mysqld]
basedir=/opt/bitnami/mysql
default-character-set=utf8
character-set-server=UTF8
collation-server=utf8_general_ci
datadir=/opt/bitnami/mysql/data
port=3306
socket=/opt/bitnami/mysql/tmp/mysql.sock
tmpdir=/opt/bitnami/mysql/tmp

2.3. Control de permisos

La instalación se realizara en la carpeta **/opt/bitnami/apps/**

Podemos obtener el archivo de instalación mediante wget con la dirección de la descarga de la pagina de Vtiger, o copiando el instalador (ligeramente-5.4.0.tar.gz) mediante Winscp en nuestra maquina virtual.

Se descomprime el fichero de instalación

ta xzvf vtigercrm-5.4.0.tar.gz

Se asigna de forma recursiva la carpeta vtigercrm al usuario y grupo apache y se asignan los siguientes permisos para proceso de instalacion

Ruta de la carpeta vtigercrm:

/opt/bitnami/apps/vtigercrm

chown -R www-data:www-data vtigercrm
chmod -R 775 vtigercrm

El usuario y grupo necesitara permisos de lectura y escritura sobre los siguientes archivos y carpetas

- config.inc.php
- tabdata.php
- install.php
- parent_tabdata.php
- cache
- cache/images/
- cache/import/
- storage/
- install/
- user_privileges/
- Smarty/cache/
- Smarty/templates_c/
- modules/Emails/templates/
- modules/
- cron/modules/
- test/vtlib/
- backup/
- Smarty/templates/modules/
- test/wordtemplatedownload/
- test/product/
- test/user/
- test/contact/
- test/logo/

- logs/
- modules/Webmails/tmp/

Después de la instalación se podrá mejorar la seguridad colocando los siguientes permisos:

Directorios: 755

Archivos: 644

2.4. Configuracion del Virtual Host

Configuramos un virtual host con los datos de nuestro dominio vtiger

Lo haremos en /opt/bitnami/apps/vtigercrm/conf/

nano vtigercrm.conf

```
Alias /vtigercrm/ "/opt/bitnami/apps/vtigercrm/"
Alias /vtigercrm "/opt/bitnami/apps/vtigercrm"


<VirtualHost *:80>
        ServerAdmin gabriela.carrizo@eusa.es
        ServerName vtigercrm.es
        ServerAlias *.vtigercrm.es

        DocumentRoot /opt/bitnami/apps/vtigercrm
        <Directory />
                Options FollowSymLinks
                AllowOverride None
        </Directory>
        <Directory /opt/bitnami/apps/vtigercrm/>
                Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
                AllowOverride All
                Order allow,deny
                allow from all
        </Directory>
</VirtualHost>
```

Agregamos en el archivo de configuración de Apache (httpd.conf)la siguiente ruta correspondiente al virtual host creado

/opt/bitnami/apache2/conf/httpd.conf

la linea a agregar es la siguiente

Include "/opt/bitnami/apps/vtigercrm/conf/vtigercrm.conf"

2.5. Creación de la Base de Datos

Creamos la base de datos desde la consola de linux. Ingresamos de la siguiente forma:

mysql -u root -p

Se nos pedirá la contraseña definida para MYSQL = bitnami

Creamos nuestra base de datos definiendo el cotejamiento que tendrá.

CREATE DATABASE vtigerdata DEFAULT CHARACTER SET utf8 DEFAULT COLLATE utf8_general_ci;

Salimos de MYSQL mediante la orden = quit.

Reinicio de los servicios

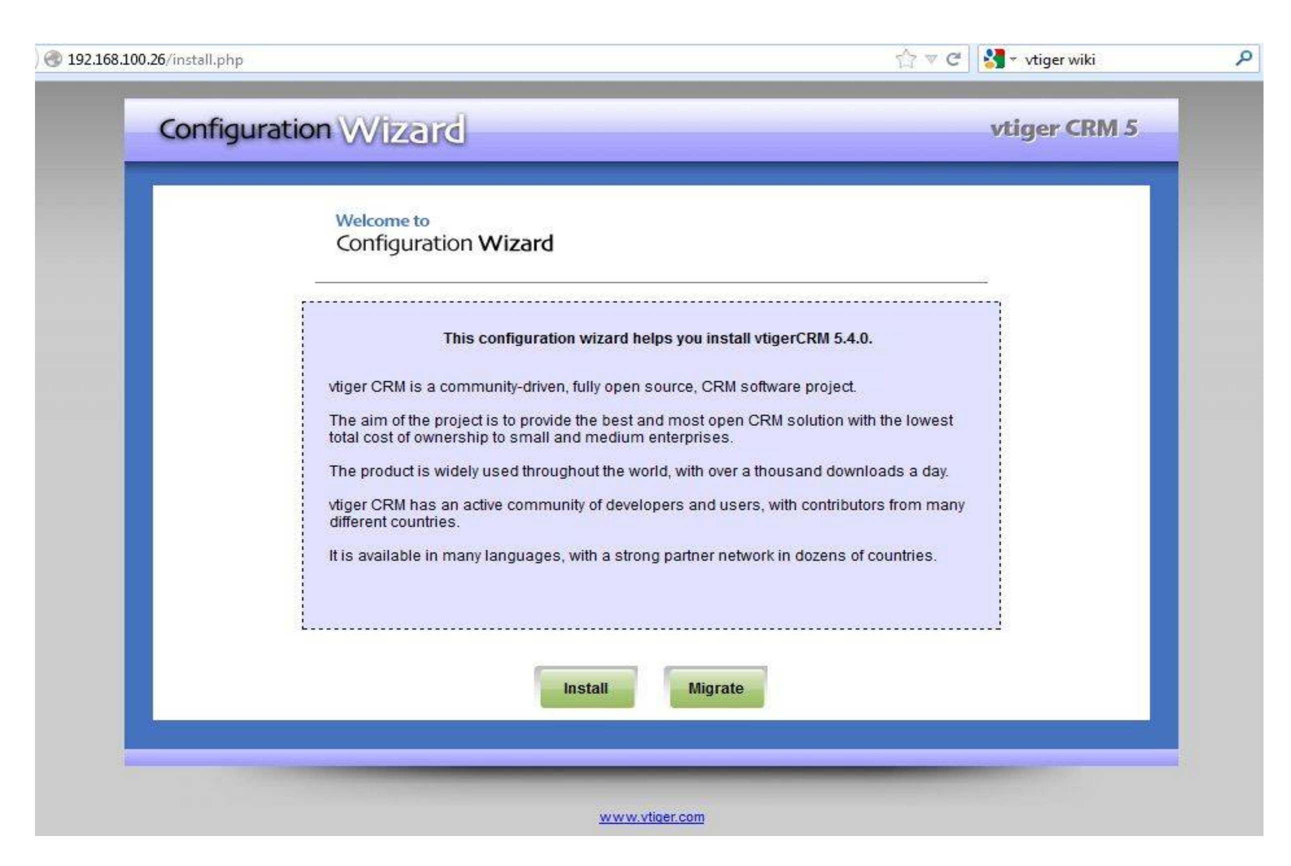
Es muy importante después de trabajar con archivos de configuración el reinicio de los servicios para que tengan efecto los cambios

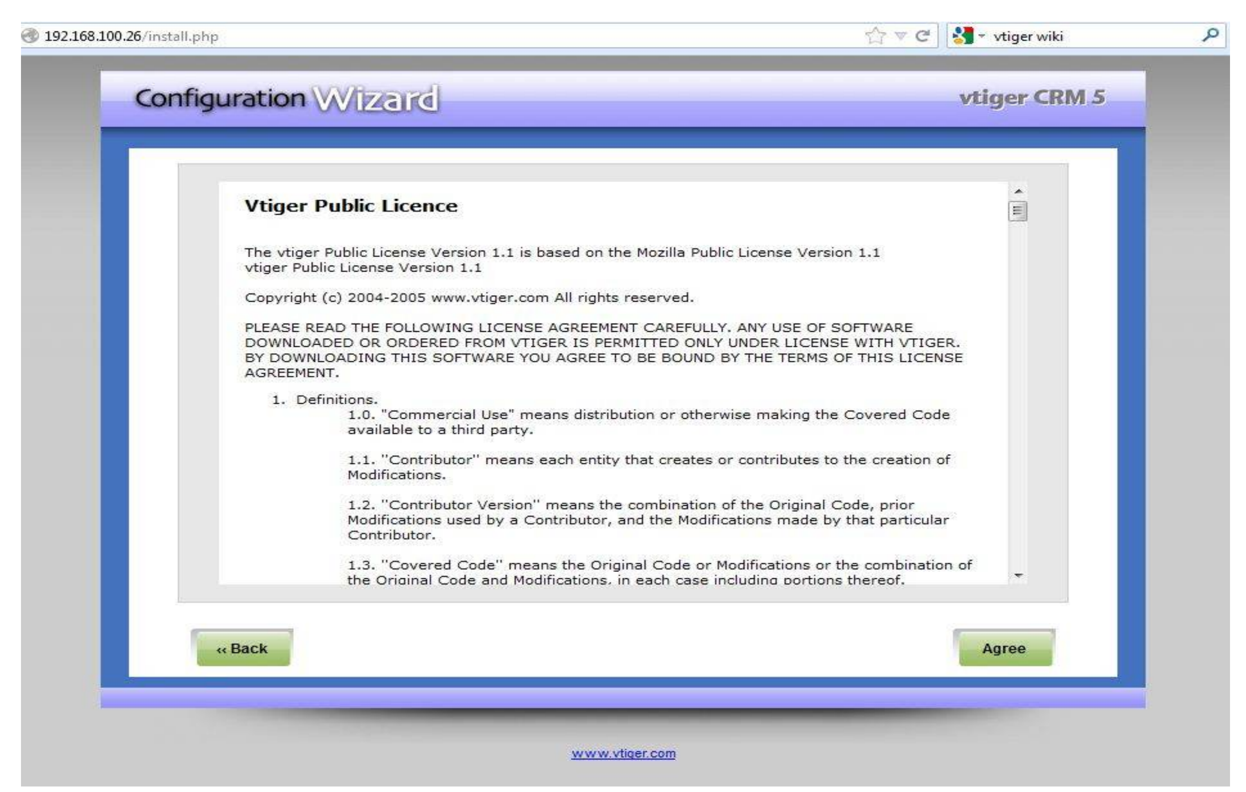
Ruta del script **ctlscript.sh** encargado de arranque y detención de servicios PHP, APACHE y MYSQL.

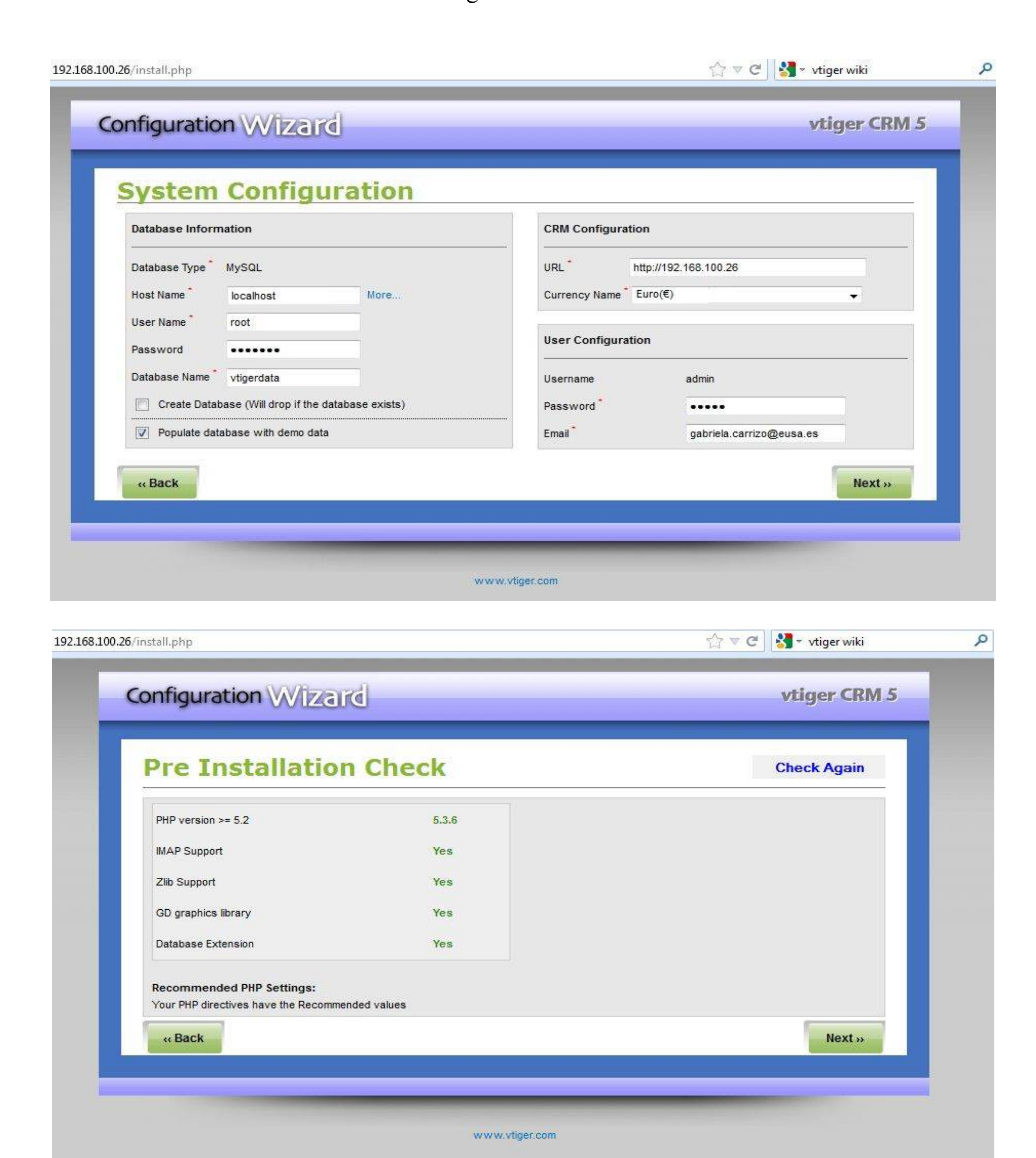
/opt/bitnami/ctlscript.sh

./ctlscript restart → Reinicia Todos los servicios
./ctlscript restart apache2 → Reinicia solo apache
./ctlscript restart mysql → Reinicia solo mysql

2.6. Manual de Instalación.

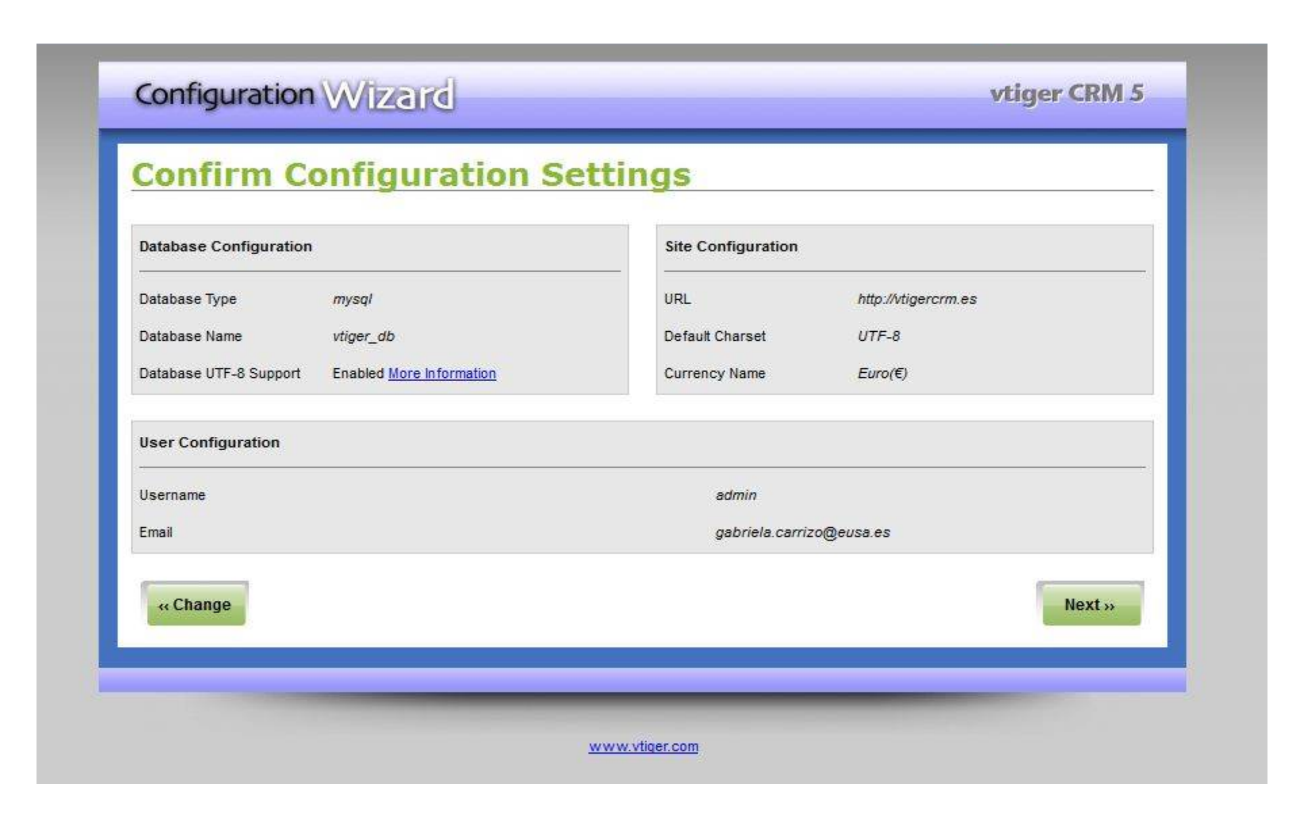


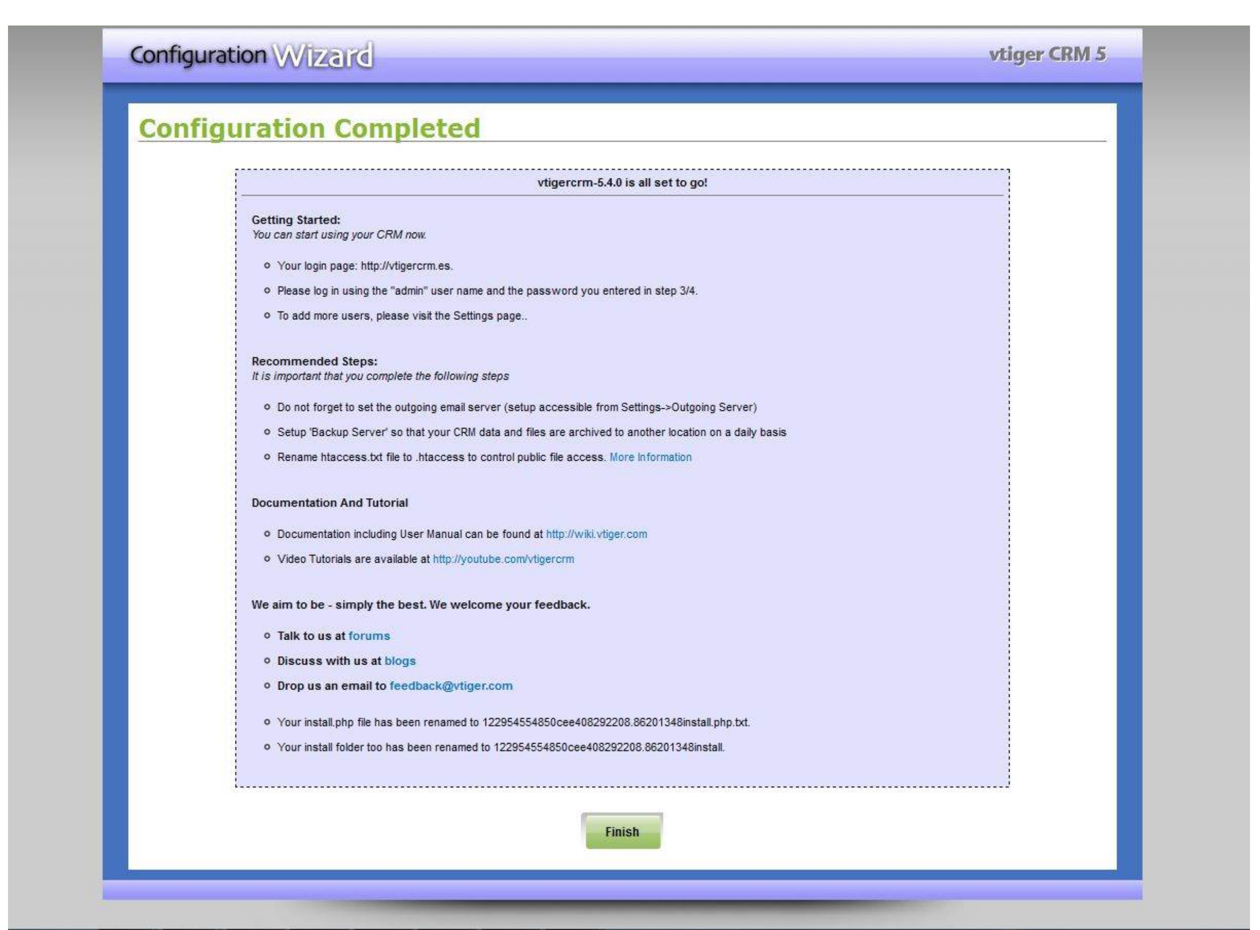




En esta pantalla se nos pedirá los datos de la Base de Datos con la que vamos a trabajar, nombre del usuario y contraseña para acceder a Mysql y nombre de usuario y contraseña de acceso al CRM.

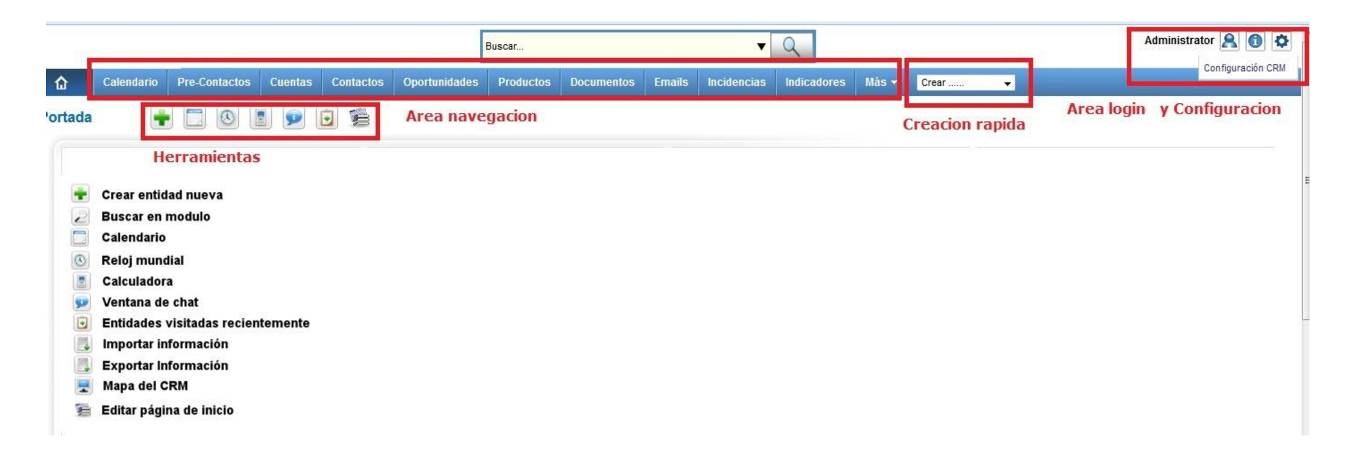
Datos de la Base de datos: usuario: root, contraseña: bitnami
Datos de acceso al sistema CRM: usuario admin, contraseña: admin.


Configuration Wizard
vtiger CRM 5
Confirm Configuration Settings
Database Configuration
Database Type mysql
Database Name vtiger_db
Database UTF-8 Support Enabled More Information
Site Configuration
URL http://vtigercrm.es
Default Charset UTF-8
Currency Name Euro(€)
User Configuration
Username admin
Email gabriela.carrizo@eusa.es
« Change
Next »
www.vtiger.com


Configuration Wizard
vtiger CRM 5
Configuration Completed
vtigercrm-5.4.0 is all set to go!
Getting Started:
You can start using your CRM now.
Your login page: http://vtigercrm.es.
Please log in using the "admin" user name and the password you entered in step 3/4.
To add more users, please visit the Settings page..
Recommended Steps:
It is important that you complete the following steps
Do not forget to set the outgoing email server (setup accessible from Settings->Outgoing Server)
Setup 'Backup Server' so that your CRM data and files are archived to another location on a daily basis
Rename htaccess.txt file to .htaccess to control public file access. More Information
Documentation And Tutorial
Documentation including User Manual can be found at http://wiki.vtiger.com
Video Tutorials are available at http://youtube.com/vtigercrm
We aim to be - simply the best. We welcome your feedback.
Talk to us at forums
Discuss with us at blogs
Drop us an email to feedback@vtiger.com
Your install.php file has been renamed to 122954554850cee408292208.86201348install.php.txt.
Your install folder too has been renamed to 122954554850cee408292208.86201348install.
Finish

3. Primeros Pasos.

Tras identificarnos, podremos ver la pagina de inicio, la que nos permitirá desde la parte superior tener acceso a las diferentes áreas y trabajar con el CRM.



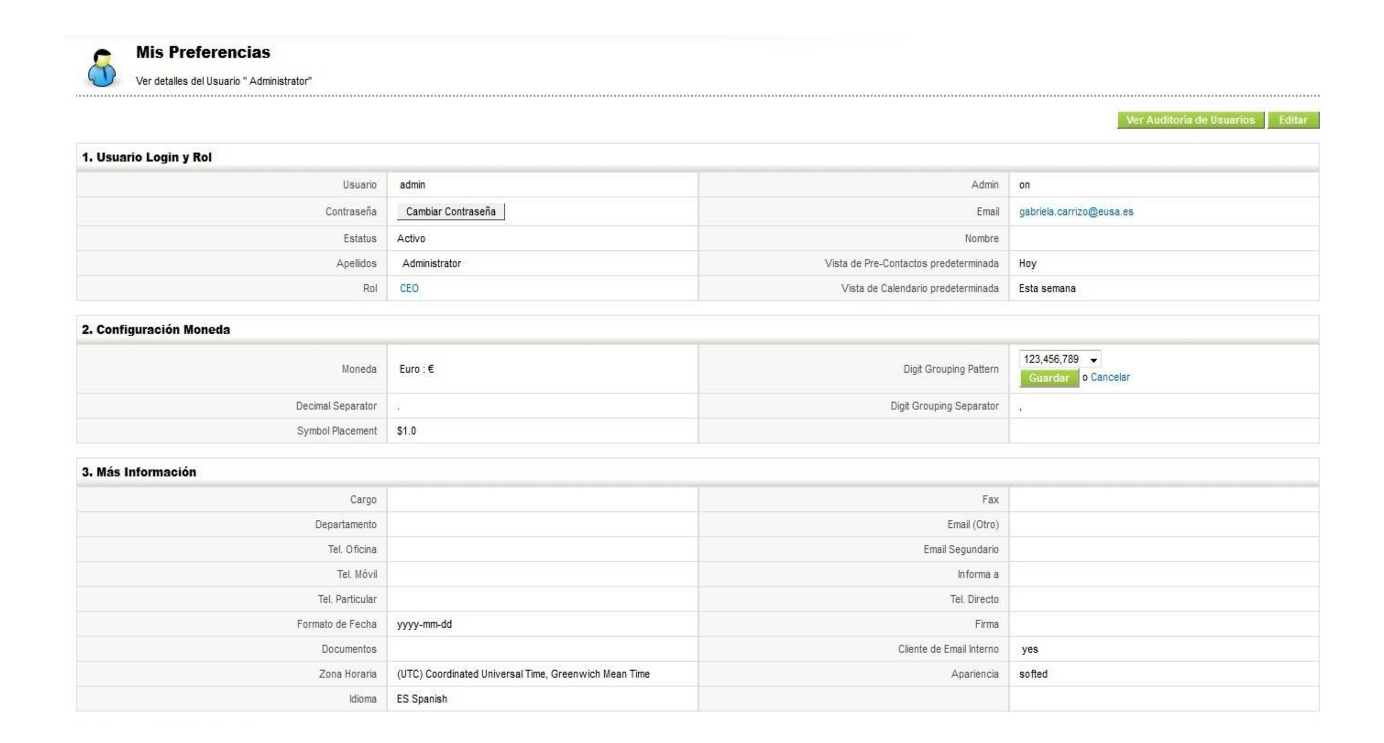
3.1 Creación y configuración de usuarios.

En el área de login, la opción Mis preferencias nos permitirá modificar los datos del usuario.

El sistema se asegura de que los usuarios puedan ejecutar ciertas operaciones otorgando distintos privilegios.

Esta pantalla nos permite gestionar el rol otorgado al usuario, este campo solo puede ser modificado por el administrador. Cada usuario podrá modificar su contraseña, modificar el correo electrónico, añadir una firma para utilizar en los correos electrónicos, la opción cliente de Email interno al estar seleccionada permite utilizar el correo interno del CRM, en caso de estar desactivado, se utilizaría el programa de correo electrónico instalado en el ordenador.

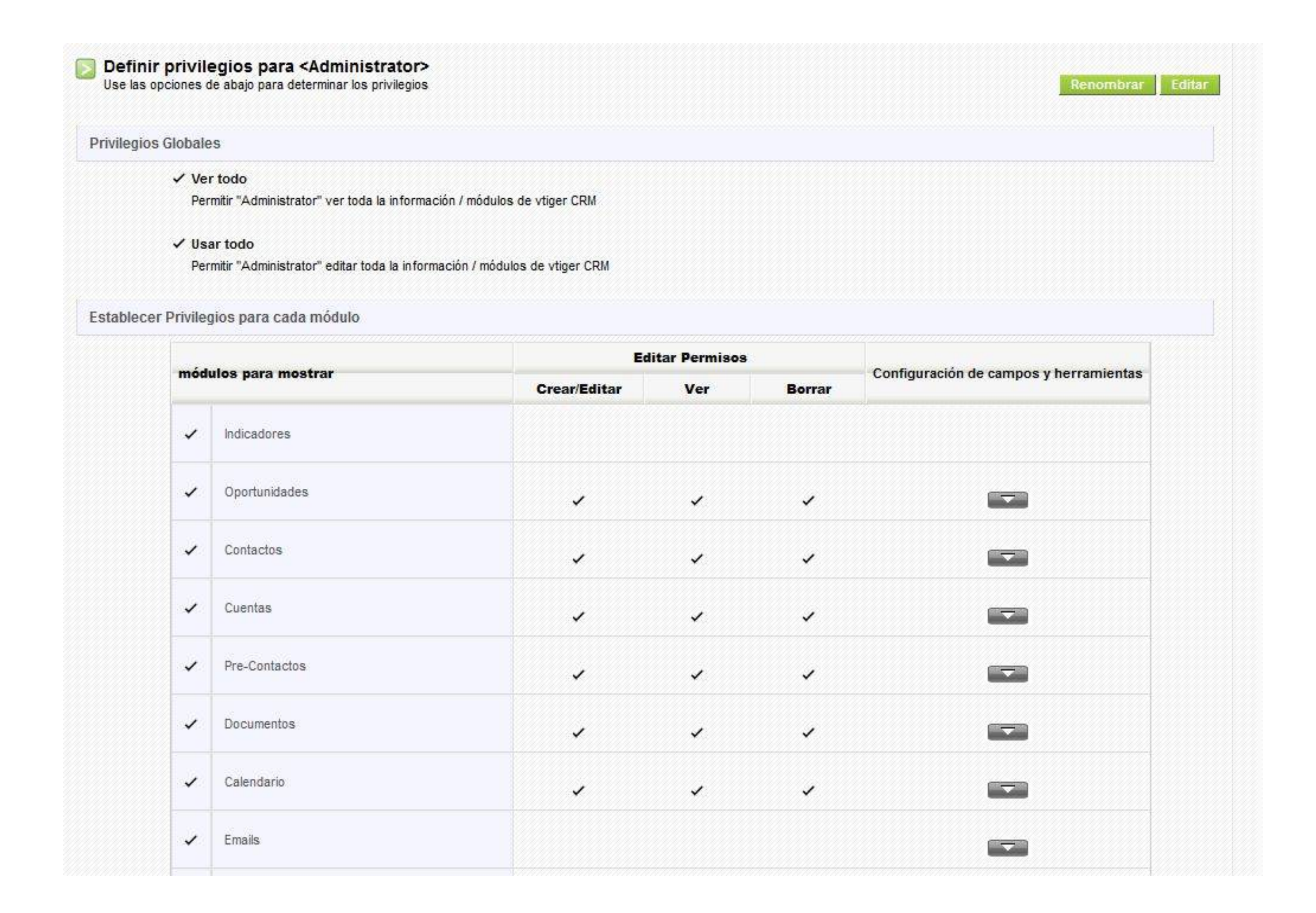
También los usuarios pueden ser miembros de grupos, mostrándose aquí la relación, solo los administradores pueden cambiar la pertenecía a grupos.
Aquí se puede consultar también el historial de accesos al Sistema.



3.2. Privilegios de acceso

Los privilegios de acceso son introducidos por el Administrador al configurar el sistema. Están disponibles los distintos privilegios.

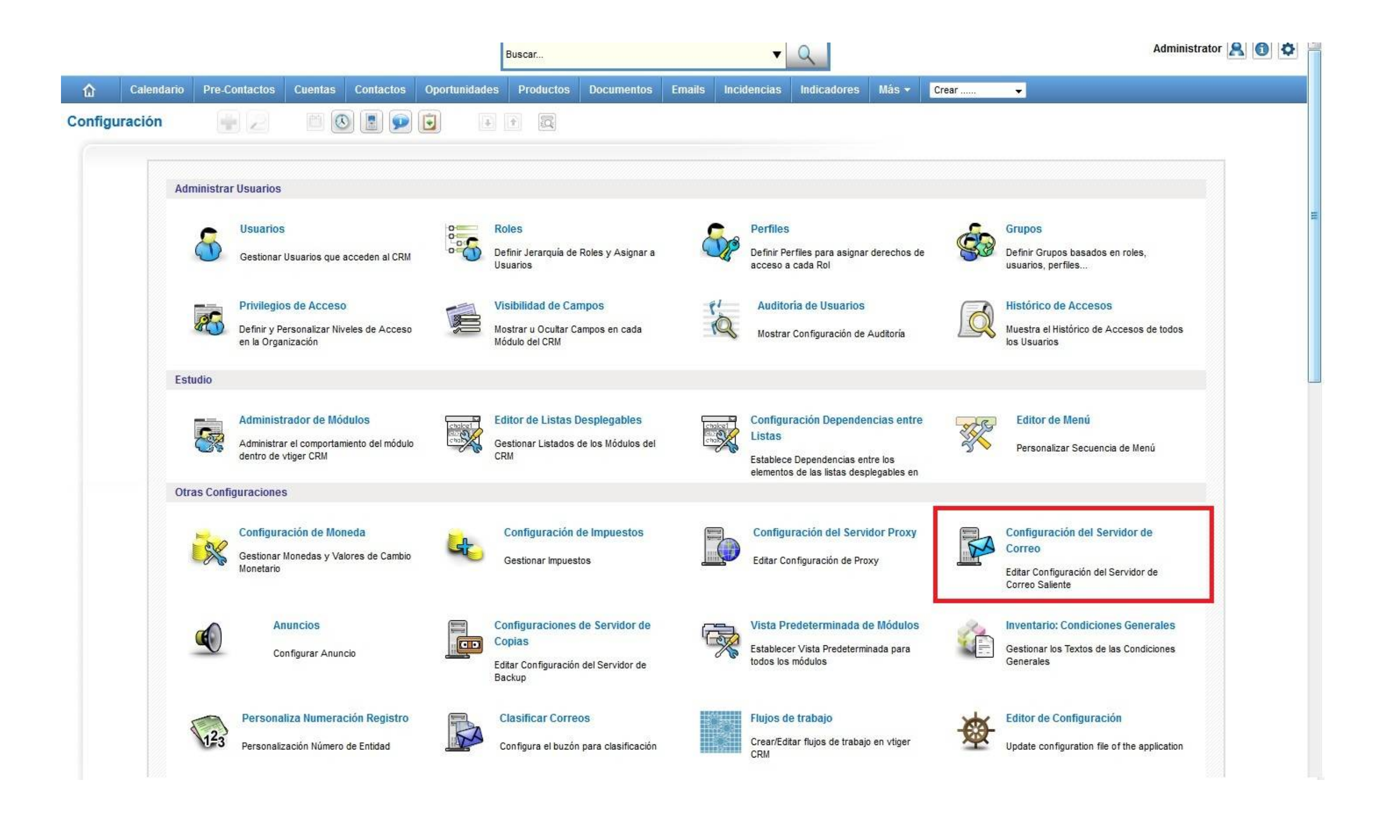
- **Usar módulos del CRM**
- **Ver datos en módulos**
- **Editar o cambiar datos en módulos**
- **Borrar datos en módulos**
- **Importar o exportar datos en módulos**



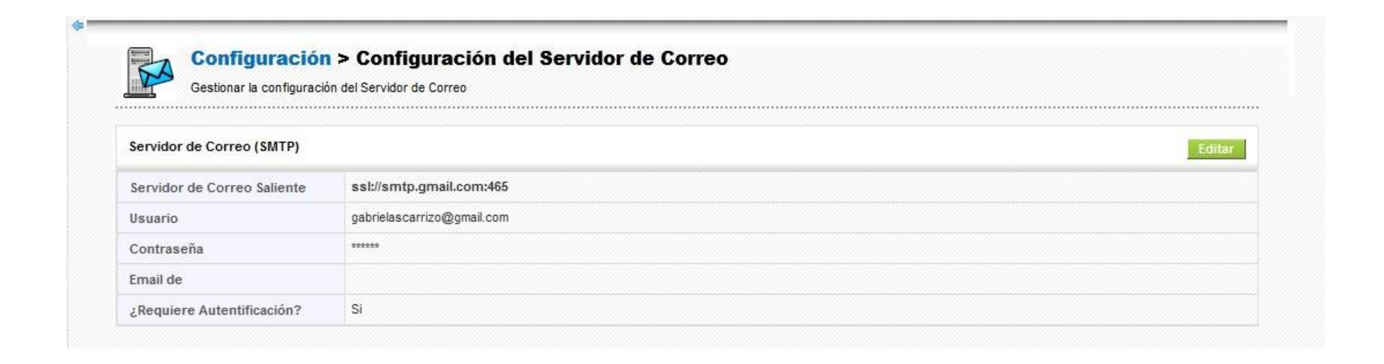
4. Configuracion de Correo entrante y saliente.

Vtiger envía mensajes de correo electrónico automáticamente en todo momento, tal como eventos de calendario, notificaciones, mensajes generados por el flujo de trabajo, y así sucesivamente. Para que esto funcione correctamente, tendremos que configurar las opciones de servidor saliente en la sección Configuración.

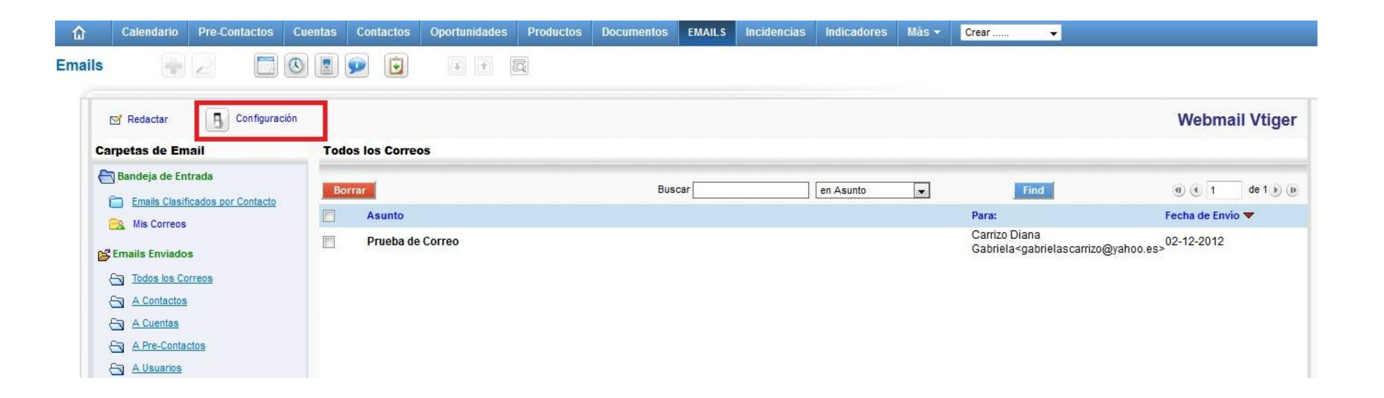
En la configuración del CRM seleccionaremos la opción Configuracion del Servidor de Correo para poder configurar el correo saliente.



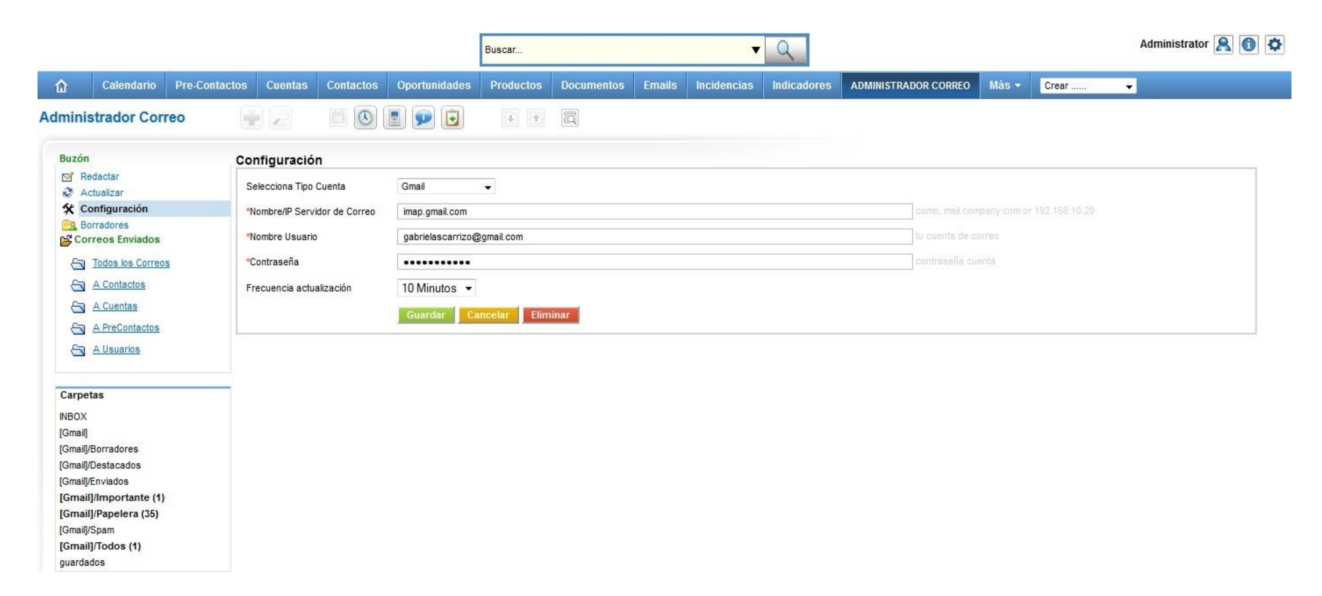
En este caso lo configuraremos con Gmail como correo saliente. Para configurar con el correo interno de la empresa, solicitar los datos al administrador.



Para la configuración del servidor Imap, en la opción Email del menú principal, seleccionaremos la opción configuración:



Completamos los datos de la siguiente forma

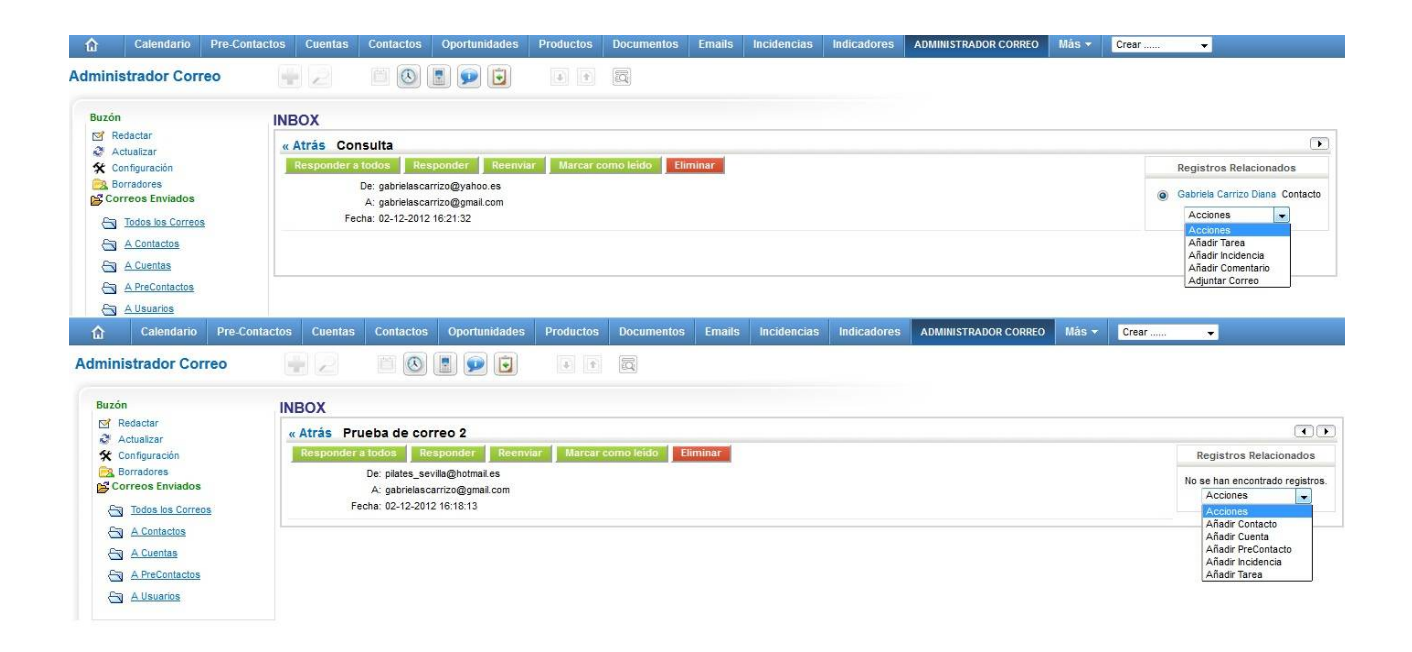


Puede tardar unos minutos, vtiger cargará todo el correo en nuestra bandeja de entrada.
También podremos ver todas las carpetas de la cuenta IMAP seleccionada.

El correo entrante permite identificar usuarios definidos en el CRM.

NOTA:

- **Si un correo entrante pertenece a un usuario no definido previamente en el sistema, se dará la opción de agregarlo como cuenta, pre contacto, contacto.**
- **Si ya esta definido, permitirá asignarle una nueva tarea, incidencia, comentario.**



5. Ingreso de Datos en el CRM

5.1. Información del cliente.

El CRM ofrece la introducción de distinta clase de información para estos tres tipos de contactos, incluso relacionarlos con los distintos procesos de venta: oportunidades, presupuestos, ordenes de venta, facturas, incluso el proceso de pos-venta (soporte)

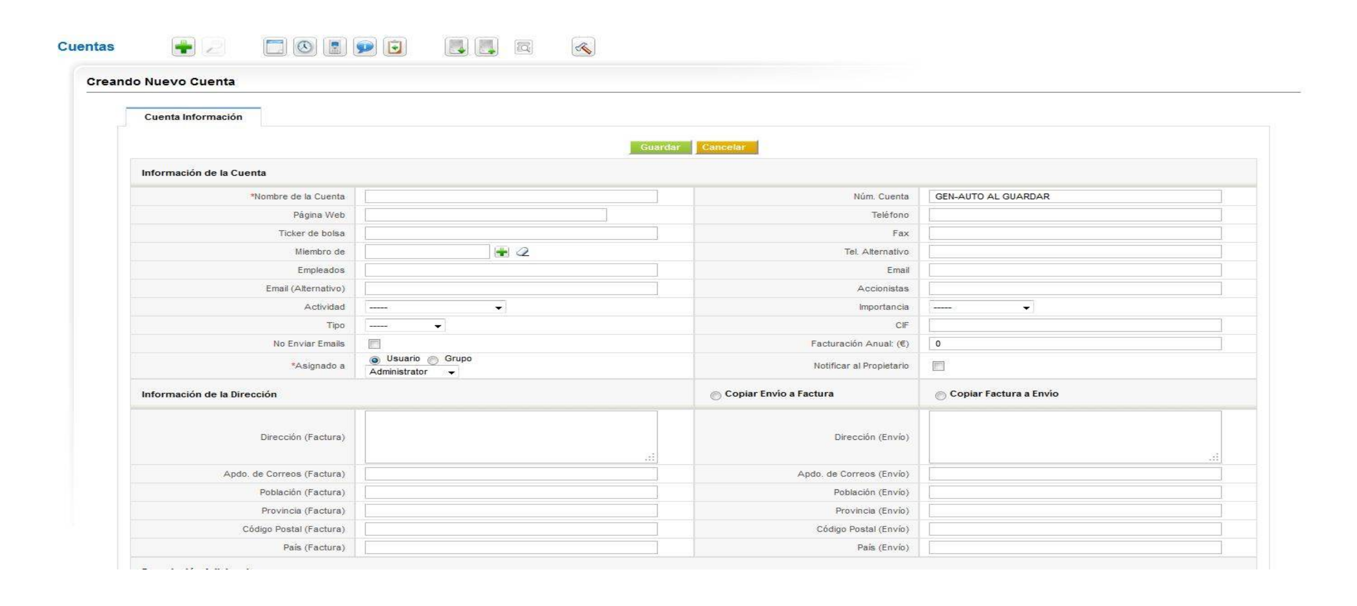
5.2. Creación de Cuentas, Contactos, Pre-Contactos

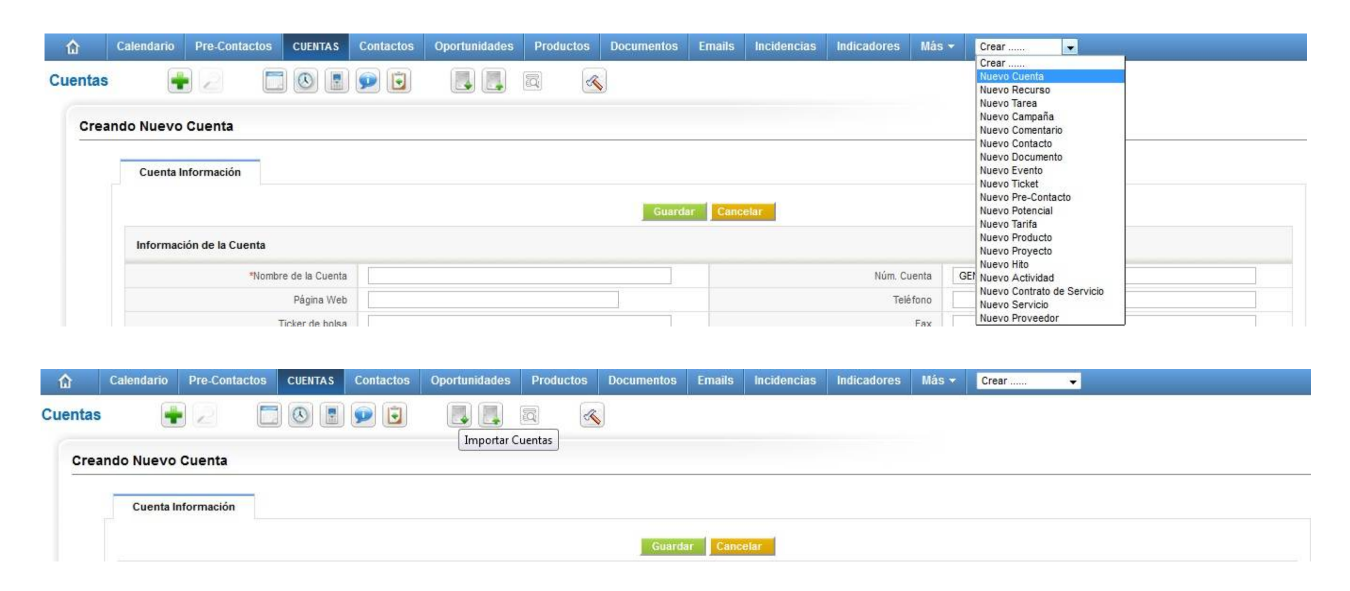
Las Cuentas, Contactos y pre contactos, se pueden crear de forma individual mediante la opción crear cuenta, la herramienta de creación rápida, o bien importándolos mediante archivos csv.

Las cuentas permite gestionar en listas desplegables actividad y tipo de empresa. Los campos de estos módulos se pueden personalizar a necesidad de la empresa.

En la pestaña Mas información podremos ver toda la actividad de la cuenta relacionada con otros módulos, agregar incidencias, contactos, campañas.

De igual forma podemos ver la actividad relacionada en Contactos.





5.3. Importación y exportación de Datos

Importación de Datos

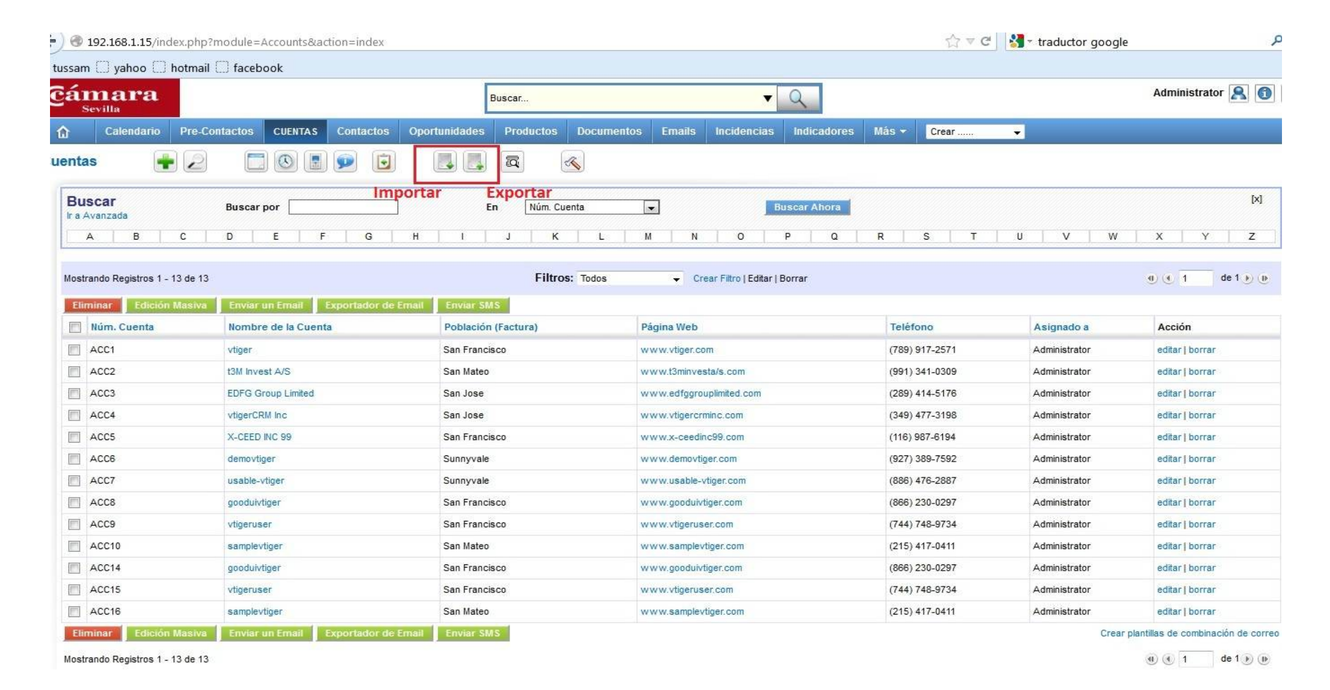
Esta opción nos permitirá importar datos en nuestro CRM mediante un fichero csv, solamente se acepta este formato y el que el archivo tenga cabecera ayuda en el procesamiento de los datos.

Creamos un archivo csv.
Podemos hacer una exportación primero para saber con que campos tenemos que trabajar.



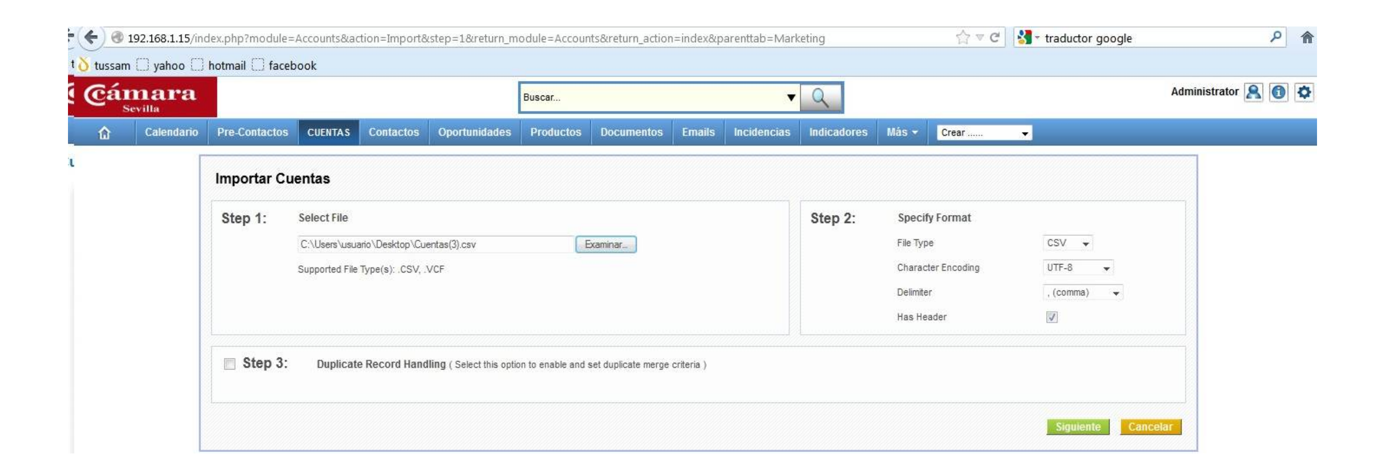
	Nombre de la Cuenta	Núm. Cuenta	Página Web	Teléfono	Ticker de bolsa	Fax	Miembro de	Tel. Alternativo	Empleados	Email	Email (Alternativo)	Accionistas	Actividad	Importancia	Tipo	CIF	No Er
2	vtiger	ACC1	www.vtiger.com	(789) 917-2571					0				Banking				0
3	t3M Invest A/S	ACC2	www.t3minvesta/s.com	(991) 341-0309					0				--None--				0
4	EDFG Group Limited	ACC3	www.edfggrouplimited.com	(289) 414-5176					0				Banking				0
5	vtigerCRM Inc	ACC4	www.vtigercrminc.com	(349) 477-3198					0				Engineering				0
6	X-CEED INC 99	ACC5	www.x-ceedinc99.com	(116) 987-6194					0				Other				0
7	demovtiger	ACC6	www.demovtiger.com	(927) 389-7592					0				Media				0
8	usable-vtiger	ACC7	www.usable-vtiger.com	(886) 476-2887					0				Energy				0
9	gooduivtiger	ACC8	www.gooduivtiger.com	(866) 230-0297					0				Finance				0
10	vtigeruser	ACC9	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734					0				Finance				0
11	samplevtiger	ACC10	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				--None--				0
12	gooduivtiger	ACC14	www.gooduivtiger.com	(866) 230-0297					0				Finance	--None--	--None--		0
13	vtigeruser	ACC15	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734					0				Finance	--None--	--None--		0
14	samplevtiger	ACC16	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				--None--	--None--	--None--		0

Seleccionamos la opción importar

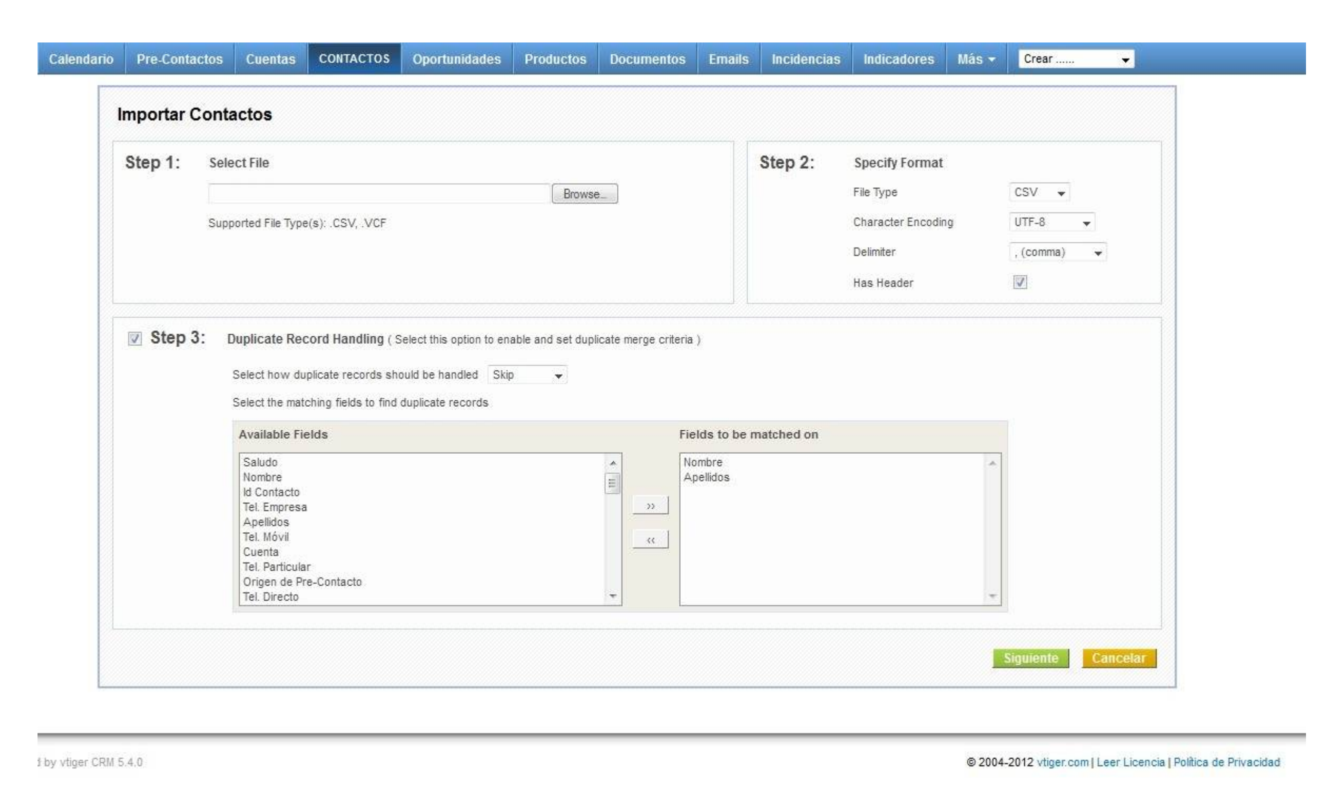


Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción
ACC1	vtiger	San Francisco	www.vtiger.com	(789) 917-2571	Administrator	editar | borrar
ACC2	t3M Invest A/S	San Mateo	www.t3minvesta/s.com	(991) 341-0309	Administrator	editar | borrar
ACC3	EDFG Group Limited	San Jose	www.edfggrouplimited.com	(289) 414-5176	Administrator	editar | borrar
ACC4	vtigerCRM Inc	San Jose	www.vtigercrminc.com	(349) 477-3198	Administrator	editar | borrar
ACC5	X-CEED INC 99	San Francisco	www.x-ceedinc99.com	(116) 987-6194	Administrator	editar | borrar
ACC6	demovtiger	Sunnyvale	www.demovtiger.com	(927) 389-7592	Administrator	editar | borrar
ACC7	usable-vtiger	Sunnyvale	www.usable-vtiger.com	(886) 476-2887	Administrator	editar | borrar
ACC8	gooduivtiger	San Francisco	www.gooduivtiger.com	(866) 230-0297	Administrator	editar | borrar
ACC9	vtigeruser	San Francisco	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734	Administrator	editar | borrar
ACC10	samplevtiger	San Mateo	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411	Administrator	editar | borrar
ACC14	gooduivtiger	San Francisco	www.gooduivtiger.com	(866) 230-0297	Administrator	editar | borrar
ACC15	vtigeruser	San Francisco	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734	Administrator	editar | borrar
ACC16	samplevtiger	San Mateo	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411	Administrator	editar | borrar

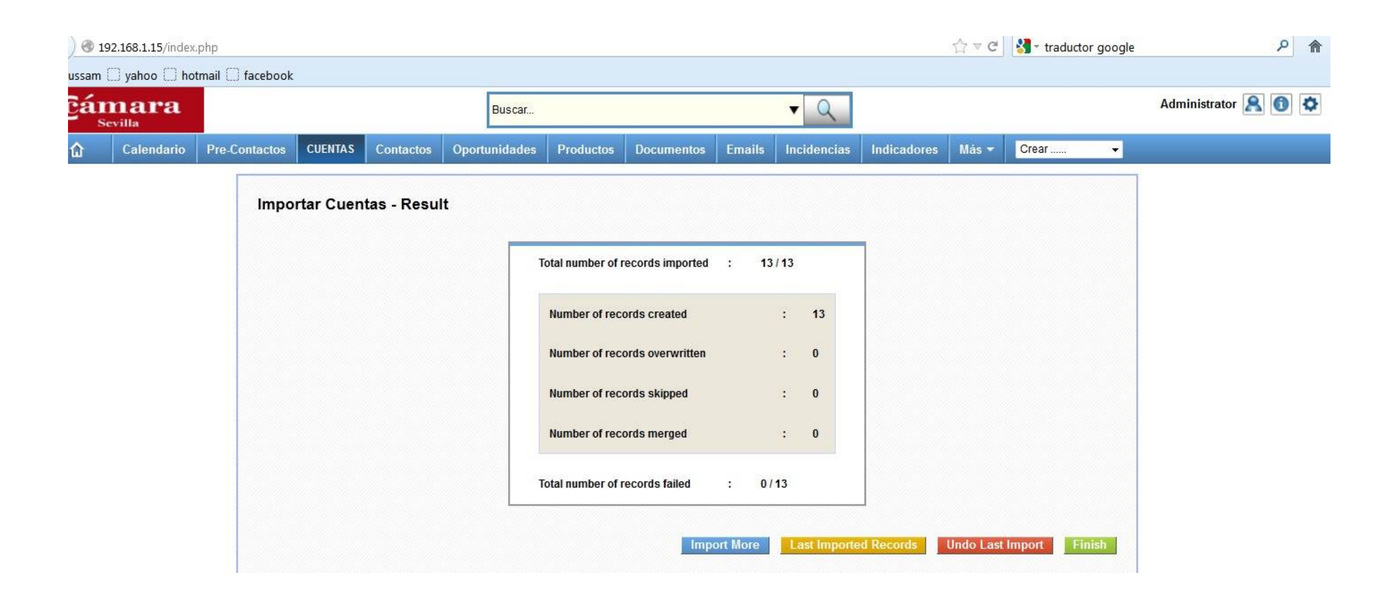
Ubicamos el archivo creado anteriormente



También tenemos la posibilidad de manejar registros duplicados, mediante la selección de determinados criterios podremos omitir, sobrescribir, o combinar los datos a importar con los que se encuentran actualmente en nuestro CRM.



Finalmente nos mostrará el resultado de la importación donde se nos permitirá: importar mas datos, ver los últimos datos importados, finalizar la operación e incluso deshacerla.

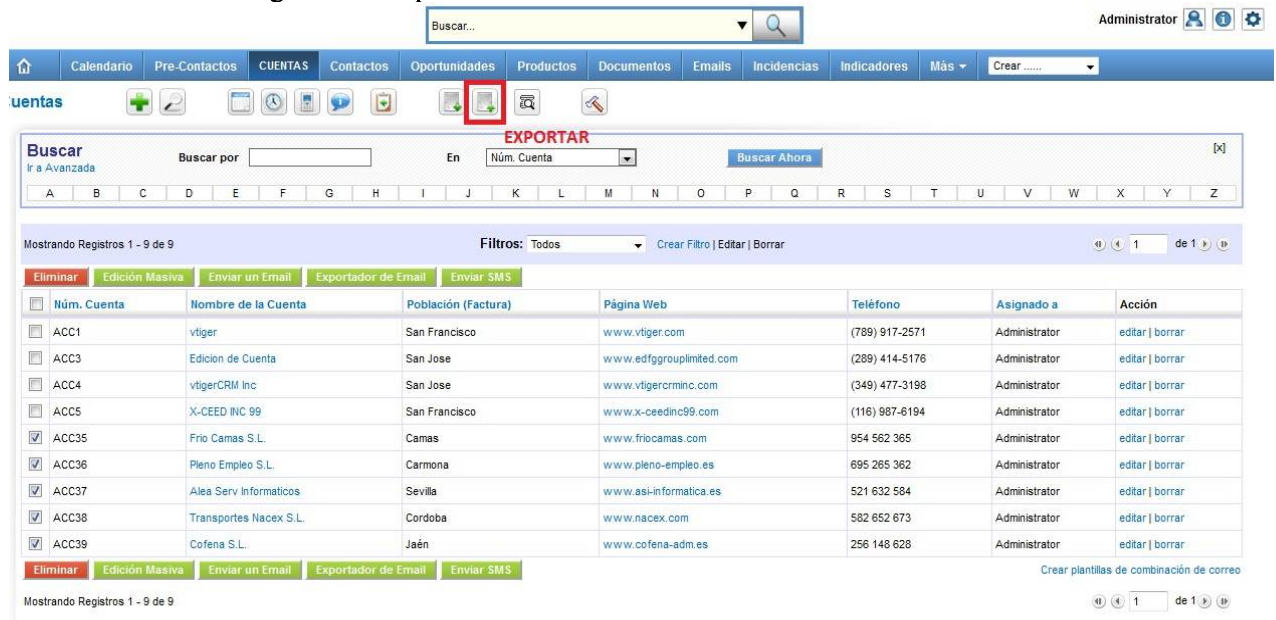


Es importante tener en cuenta a la hora de importar datos.

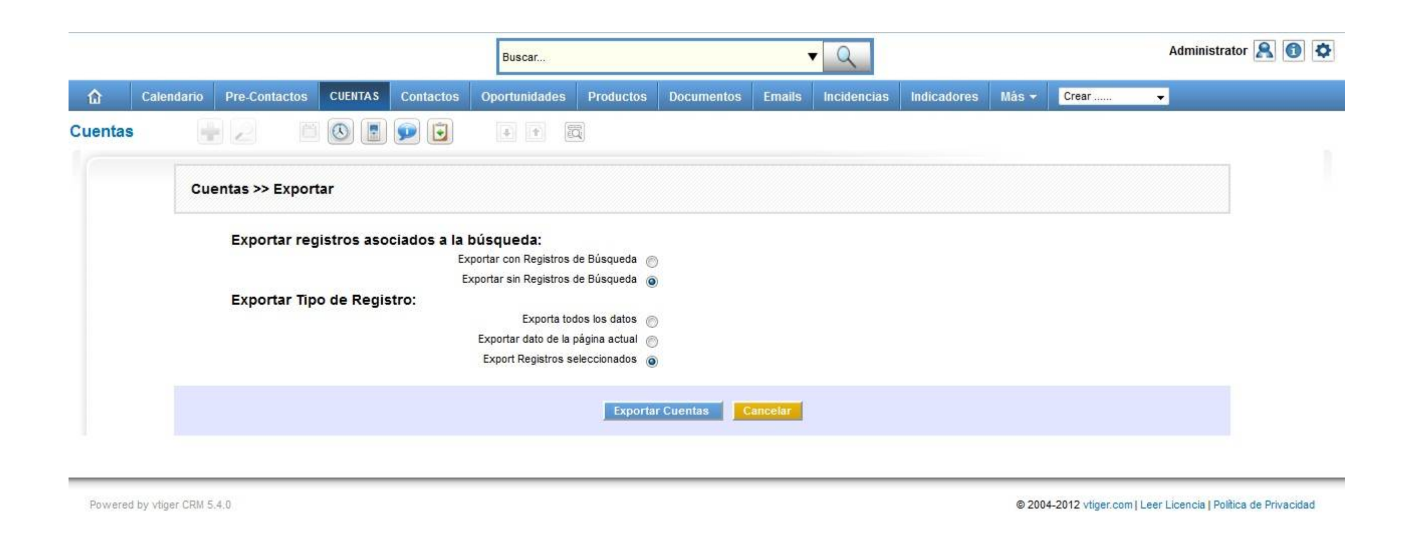
- **Estructura de nuestra Base de Datos**
- **Comprobar la Importación de listas múltiples**
- **Dependencia de datos**
- **Combinación de datos**
- **Sobre escritura de datos**

Exportación de Datos

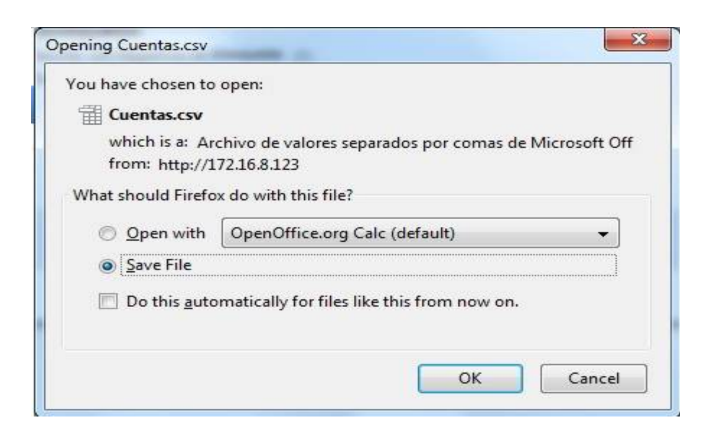
Seleccionamos los registros a exportar.



Pueden ser todos los datos, solo los seleccionados, o la página actualmente en pantalla.



Se nos permitirá guardar o abrir el fichero.



5.4. Configuracion del proceso de Importación

Debemos tener en cuenta la siguiente configuración para poder importar gran cantidad de registros

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/modules/import/

En el archivo **config.inc** asignamos los valores con los que queremos realizar la carga de datos.

```
 GNU nano 2.2.4                         File: config.inc                                Modified

<?php
/*+**********************************************************************************
 * The contents of this file are subject to the vtiger CRM Public License Version 1.0
 * ("License"); You may not use this file except in compliance with the License
 * The Original Code is:  vtiger CRM Open Source
 * The Initial Developer of the Original Code is vtiger.
 * Portions created by vtiger are Copyright (C) vtiger.
 * All Rights Reserved.
 ************************************************************************************/

$ImportConfig = array(
        'importTypes' => array(
                                'csv' => array('reader' => 'Import_CSV_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/CSVReader.php'),
                                'vcf' => array('reader' => 'Import_VCard_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/VCardReader.php'),
                                'default' => array('reader' => 'Import_File_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/FileReader.php')
                        ),

        'userImportTablePrefix' => 'vtiger_import_',
        // Individual batch limit - Specified number of records will be imported at one shot and the cycle will repeat till all records are imported
        'importBatchLimit' => '5000',
        // Threshold record limit for immediate import. If record count is more than this, then the import is scheduled through cron job
        'immediateImportLimit' => '25000',
);

?>
```

ImportaBatchLimit, mostrara pantallas de acuerdo a la cantidad de registros configurados,en el caso que muestra la imagen, mostrara pantallas cada 5000 registros importados.

InmediateImportLimit permite configurar la cantidad de registros a importar en total.

También debemos tener en cuenta las siguientes lineas del archivo php.ini

/opt/bitnami/php/etc/php.ini

upload_max_filesize = 10M

max_execution_time = 1800 (segundos) tiempo de ejecución del script

memory_limit = 128M (memoria que consume la ejecución del script)

También con las siguientes lineas del archivo config.inc.php de vtiger

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/config.inc.php

$upload_max_filesize = 3000000 Kb (por defecto)

$php_max_execution_time = 1800

Nota:

La carga de 10.000 registros ha demorado 15 minutos. La carga de 20000 registros ha demorado entre 40 y 50 minutos.
En algunas ocasiones se importaban mas registros de los colocados en el proceso de importación

5.5. Uso de filtros y Herramientas de búsqueda.

Filtros.
Vtiger permite crear vistas personalizadas de los distintos módulos en base a nuestras necesidades, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

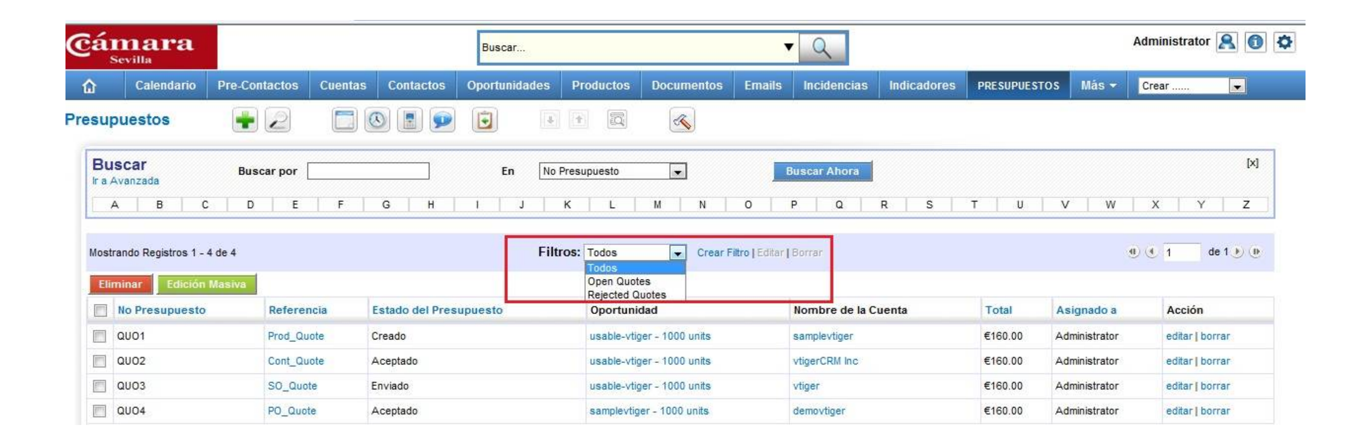
- **Contenido de las columnas**
- **Intervalo de tiempo en que los datos han sido creados o modificados**
- **Operaciones lógicas AND y OR entre los datos almacenados**

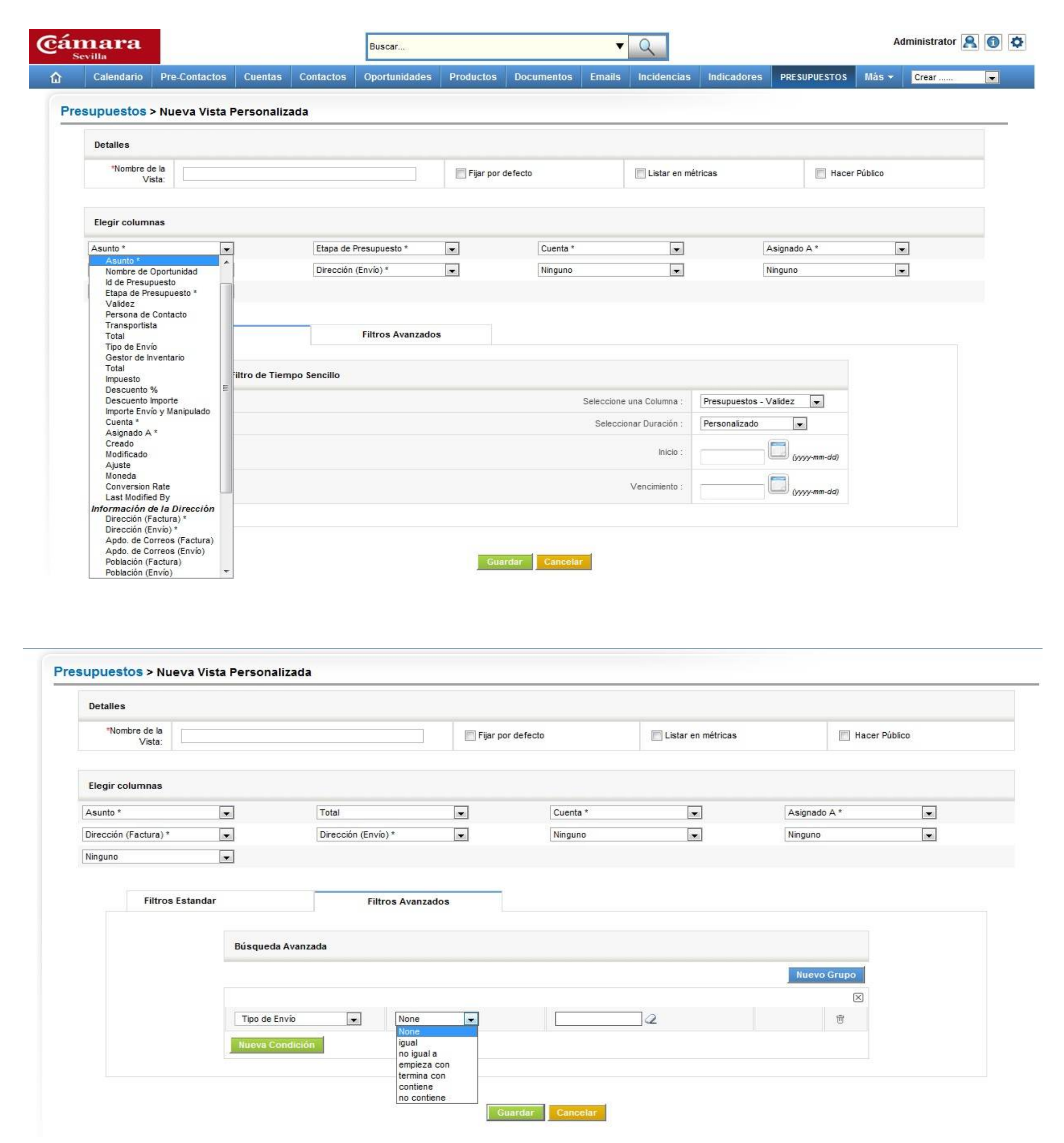
Nota:

Solamente permite crear filtros con campos de un mismo modulo. Para crear vistas combinando campos de distintos módulos se utilizara la opción de crear informes.

Podemos crear filtros personalizados mediante la opción Crear filtro junto al campo Filtro. Rellenamos los datos obligatorios en la sección "Detalles".

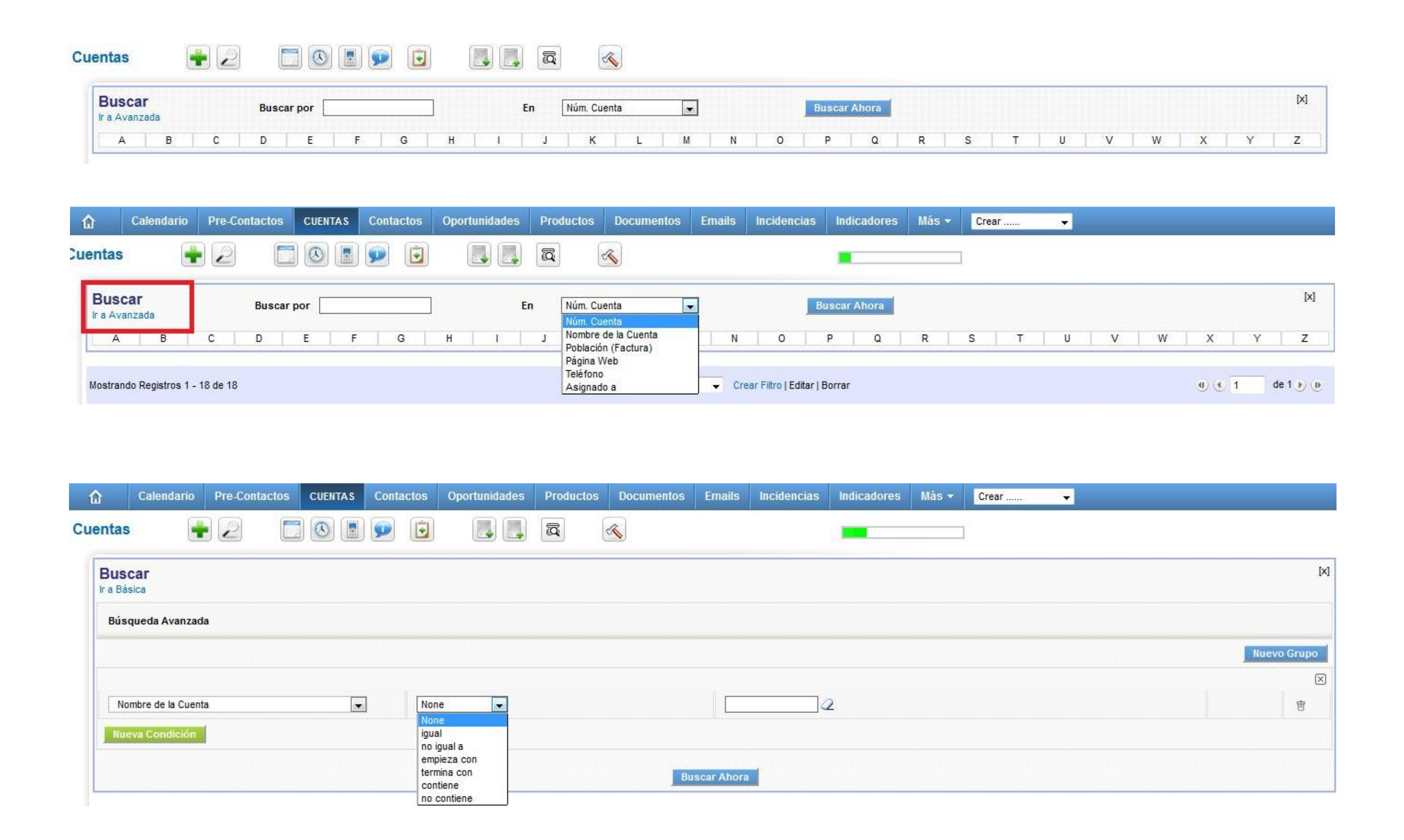
Seleccionamos las columnas que queremos que se vean en la vista.
También podemos definir nuestras propias reglas para filtrar los registros en la pestaña "Filtros avanzados". Guardamos los datos. Podemos también editar y borrar filtros ya existentes.





Herramientas de Búsqueda.

La herramienta de búsqueda se encuentra presente en la mayor parte de módulos, donde nos permitirá realizar búsquedas utilizando las letras del alfabeto, realizar búsquedas que coincidan con ciertos campos del modulo, o búsquedas avanzadas donde permite realizar la búsqueda basada en diferentes condiciones



6. La Atención al Cliente. El Portal Cliente

El Portal del Cliente vtiger es un paquete adicional para vtiger CRM que permite gestionar mejores relaciones con los clientes.

1. El nombre de los clientes se registra en vtiger CRM (cuentas / contactos) según el producto adquirido puede ser uno de estos criterios.

2. Los datos de ingreso se proporcionan a los clientes para que puedan informar de las incidencias.

3. En el CRM Vtiger, el usuario, Administrador o Grupo encargado de ese contacto recoge la incidencia enviada por el cliente.

4. Una vez que la incidencia se asigna al soporte, se envía de forma automática al cliente un E-Mail indicando la entrada de la misma. Posteriormente la persona encargada del soporte resuelve la incidencia.

5. La solución se muestra en la página del cliente al ingresar al Portal. Después de revisar la solución, el cliente puede enviar detalles adicionales si el problema no se resuelve y el proceso continúa hasta que la incidencia está cerrada.

6.1. Configuracion del Portal Cliente

1. Descargamos la extensión vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip desde la siguiente dirección: http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger CRM 5.4.0/Add-ons/vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip/download

2.Descomprimimos el fichero zip y la carpeta resultante (que llamaremos portal) se copia en la carpeta de Vtiger

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal

3. Modificamos el fichero de configuración PortalConfig.php como se indica a continuación:

```
  GNU nano 2.2.4              File: PortalConfig.php


global $Server_Path;
global $Portal_Path;

//This is the vtiger server path ie., the url to access the vtiger server in br$
//Ex. i access my vtiger as http://mickie:90/vtiger/index.php so i will give as$
$Server_Path = "http://192.168.1.4/";

//This is the customer portal path ie., url to access the customer portal in br$
//Ex. i access my portal as http://mickie:90/customerportal/login.php so i will$
$Authenticate_Path = "http://192.168.1.4/portal";

//Give a temporary directory path which is used when we upload attachment
$upload_dir = '/tmp';

//These are the Proxy Settings parameters
$proxy_host = ''; //Host Name of the Proxy
$proxy_port = ''; //Port Number of the Proxy
$proxy_username = ''; //User Name of the Proxy
                          [ Read 41 lines ]
^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File ^Y Prev Page ^K Cut Text  ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is  ^V Next Page ^U UnCut Text^T To Spell
```

Server_path: Especifica la ruta (URL) del servidor de CRM vtiger.

En nuestro caso nuestro servidor se encuentra en la dirección 192.168.100.26, por lo que el Server_Path sera el siguiente.

$Server_Path = “http://192.168.100.26”;

Authenticate_Path: Especifica la ruta absoluta (URL) del directorio Portal Cliente. El Authenticate_Path sera el siguiente:

$Authenticate_Path =”http://192.168.100.26/portal”:

Guardamos los cambios en el archivo PortalConfig.php.

4. También es necesario colocar la ruta del servidor Vtiger en el fichero config.inc.php ubicado en la ruta:

/opt/bitnami/apps/vtigercrm

$PORTAL_URL = 'http://192.168.100.26/portal';

```
  GNU nano 2.2.4               File: config.inc.php

// Do NOT remove the quotes if you set these to false!
$CALENDAR_DISPLAY = 'true';
$WORLD_CLOCK_DISPLAY = 'true';
$CALCULATOR_DISPLAY = 'true';
$CHAT_DISPLAY = 'true';
$USE_RTE = 'true';

// url for customer portal (Example: http://vtiger.com/portal)
$PORTAL_URL = 'http://192.168.1.4/portal';

// helpdesk support email id and support name (Example: 'support@vtiger.com' an$
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID = 'gabriela.carrizo@eusa.es';
$HELPDESK_SUPPORT_NAME = 'your-support name';
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_REPLY_ID = $HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID;

/* database configuration
      db_server
      db_port
      db_hostname
      db_username

^G Get Help   ^O WriteOut   ^R Read File ^Y Prev Page ^K Cut Text   ^C Cur Pos
^X Exit       ^J Justify    ^W Where Is  ^V Next Page ^U UnCut Text^T To Spell
```

Guardamos los cambios y reiniciamos los servicios:

/opt/bitnami/

./ctlscript.sh restart   (reinicia todos los servicios)

5. Ahora el Portal del Cliente está listo para que los clientes publiquen sus incidencias.

6. Configurar Soporte de Idiomas

Descargamos desde la Pagina de Vtiger el soporte de idioma Español

http://forge.vtiger.com/frs/shownotes.php?release_id=850

El fichero correspondiente al idioma debe estar ubicado en la siguiente ruta:

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal/language

Realizamos las siguientes modificaciones en el fichero de configuración del portal

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal/PortalConfig.php

```
  GNU nano 2.2.4              File: PortalConfig.php

$Authenticate_Path = "http://192.168.1.4/portal";

//Give a temporary directory path which is used when we upload attachment
$upload_dir = '/tmp';

//These are the Proxy Settings parameters
$proxy_host = ''; //Host Name of the Proxy
$proxy_port = ''; //Port Number of the Proxy
$proxy_username = ''; //User Name of the Proxy
$proxy_password = ''; //Password of the Proxy

//The character set to be used as character encoding for all soap requests
$default_charset = 'UTF-8';//'ISO-8859-1';

$default_language = 'es_es';

$languages = Array('es_es'=>'Spanish','en_us'=>'English');

?>
_

^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File ^Y Prev Page ^K Cut Text  ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is  ^V Next Page ^U UnCut Text^T To Spell
```

En este caso hemos dejado Idioma Ingles y Español, para poder utilizar cualquiera de los dos.
Guardamos la configuración y reiniciamos los servicios.

7. Trabajando con el Portal.

El Portal de clientes se compone de dos partes.

En el CRM Vtiger el administrador crea Usuarios del Portal y las personas de atención al cliente actualizan el estado de las incidencias.

En el lado del cliente, se inicia una sesión en el portal de clientes, presentan las incidencias y ven las soluciones proporcionadas.

Vtiger CRM

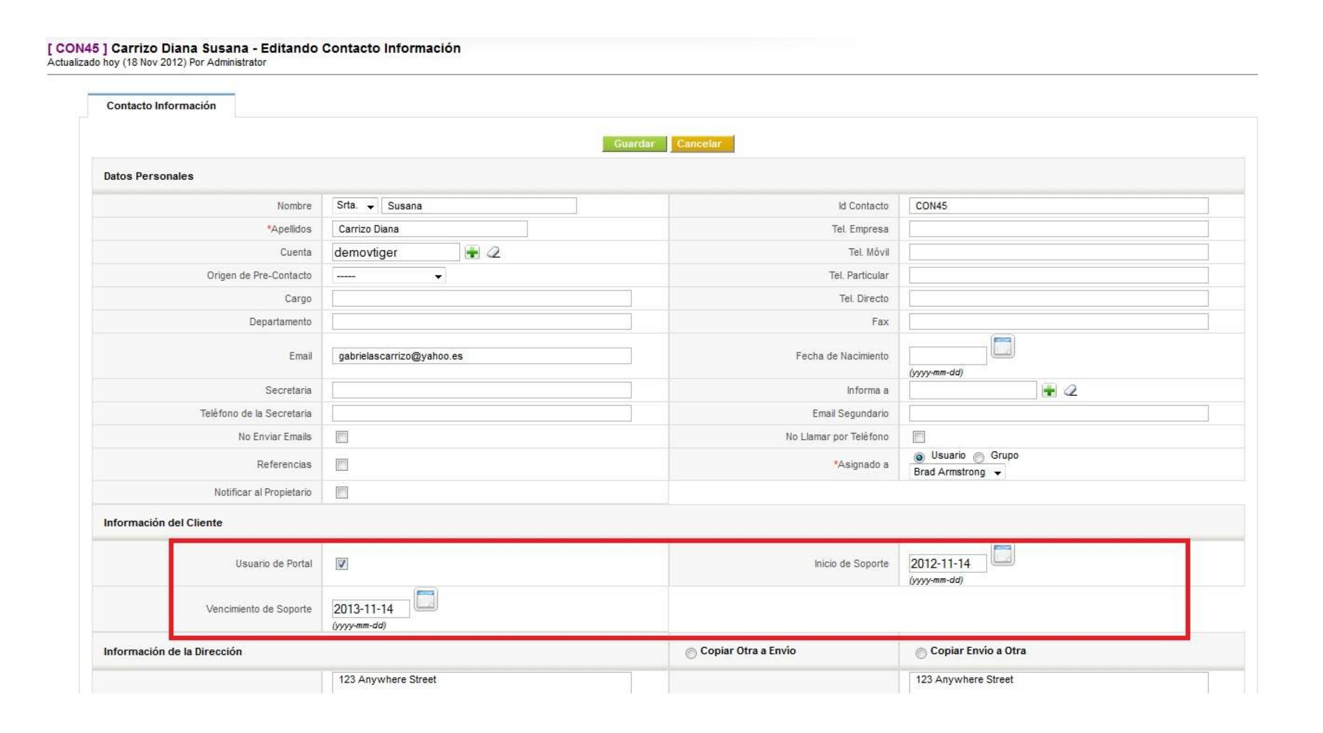
En la interfaz de usuario vtiger CRM, puede realizar las siguientes operaciones:

- **Crear usuarios del portal**
- **Resolver las incidencias**

Creamos usuarios en el Portal Cliente

1. En el módulo de Contactos, o bien creamos un nuevo contacto o editamos los contactos existentes.

2. En el contacto se selecciona la casilla de verificación Usuario Portal. Además, seleccionamos el Soporte técnico colocando la Fecha de inicio y Fecha de finalización del Soporte respectivamente.



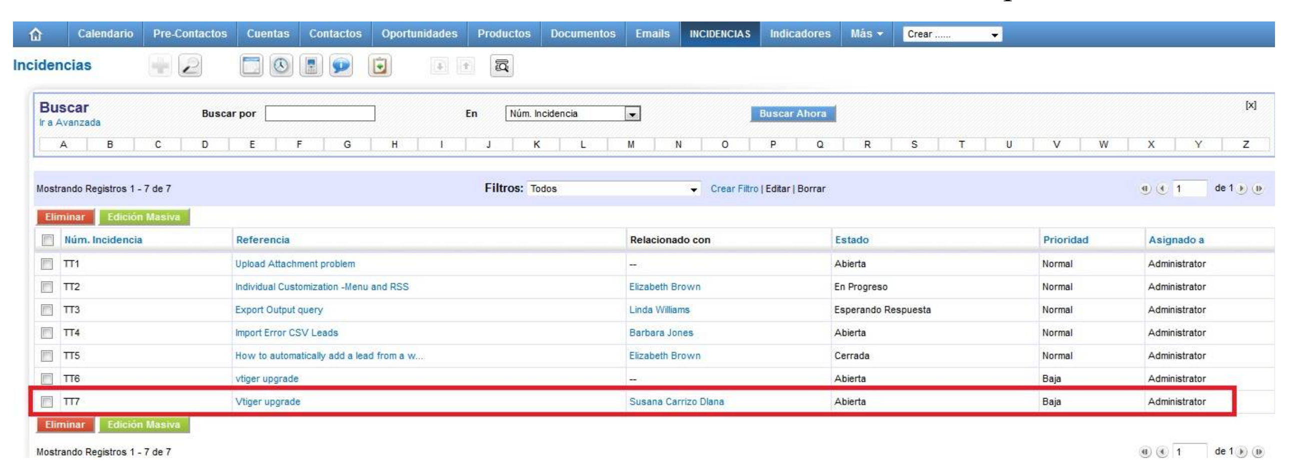
3. Guardamos los cambios realizados. Un mensaje de correo electrónico se enviará al cliente informando los datos de acceso del usuario.

Nota:

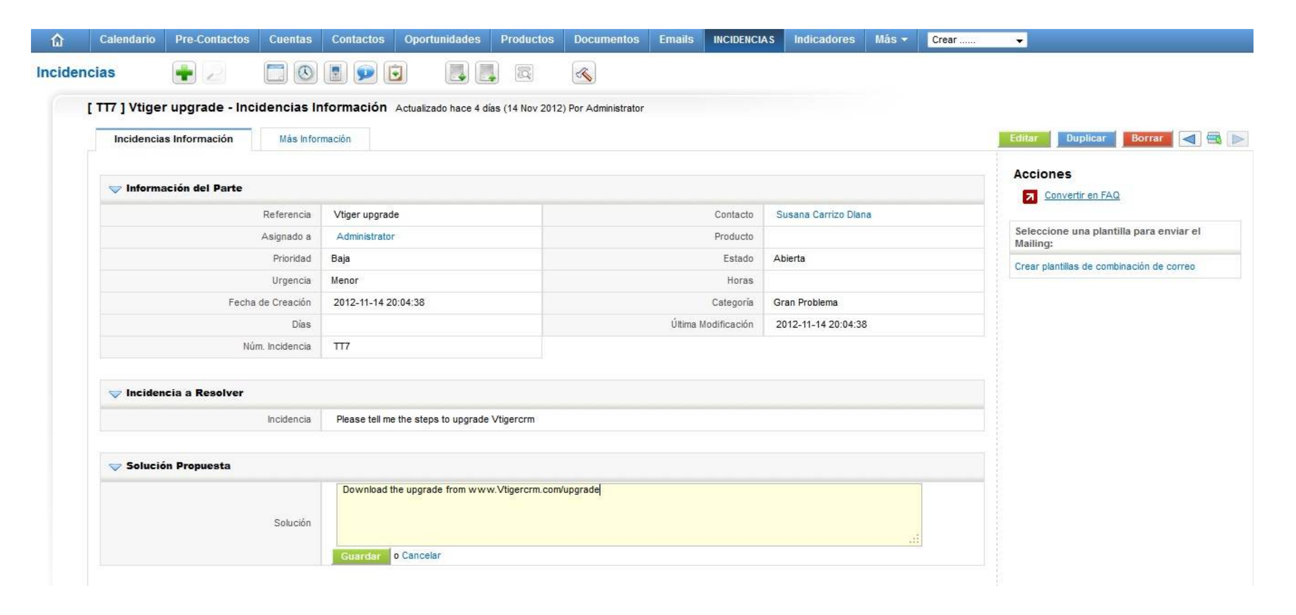
Antes de crear usuarios del portal, debemos estar seguros que esta debidamente configurado el Servidor de correo saliente en nuestro CRM, de lo contrario los mensajes de correo electrónico no serán enviados al Cliente.

4. Para resolver las incidencias

- Ingresamos a vtiger CRM.
- En la página de Inicio en la pestaña incidencias veremos el ticket que se ha asignado.
- Actualizamos los datos de la incidencia como solución, estado, prioridad.



Guardamos los cambios y se reflejaran inmediatamente en el Portal del cliente.



El cliente

Inmediatamente después de crear el usuario en vtiger CRM, el usuario recibirá en su correo los datos de identificación para ingresar al Portal.

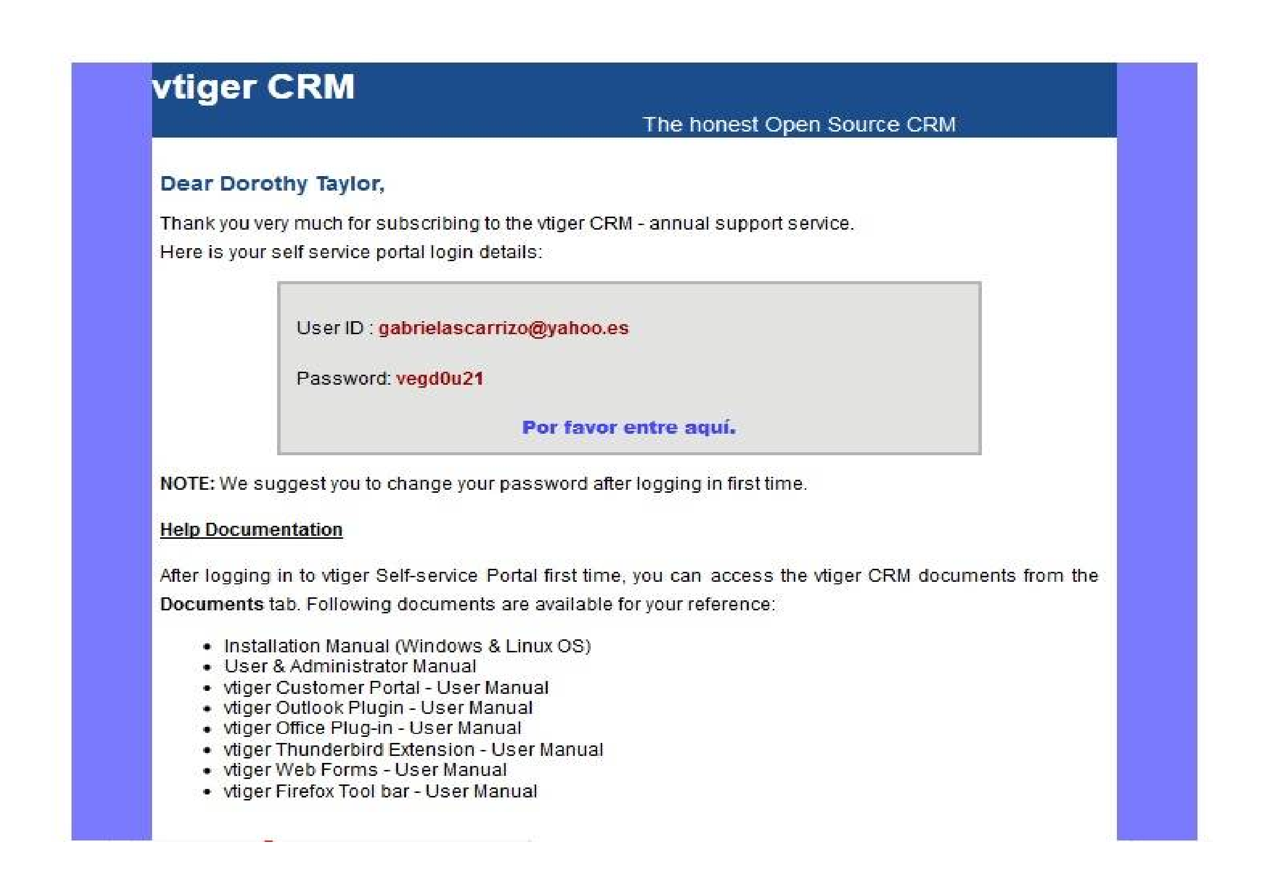
Los clientes pueden realizar las siguientes operaciones en su portal de clientes de las empresas:

- **Iniciar sesión en el Portal del cliente**
- **Presentar incidencias**
- **Ver el estado de las incidencias**
- **Cambiar la contraseña**

Para iniciar sesión en el portal de clientes

1. Se accede a la URL de su proveedor del Portal Cliente a través del navegador Web.

2. En la página de inicio de sesión, se introduce los datos de inicio de sesión (nombre de usuario y contraseña) facilitadas por correo electrónico



vtiger CRM

The honest Open Source CRM

Dear Dorothy Taylor,

Thank you very much for subscribing to the vtiger CRM - annual support service.
Here is your self service portal login details:

User ID : gabrielascarrizo@yahoo.es

Password: vegd0u21

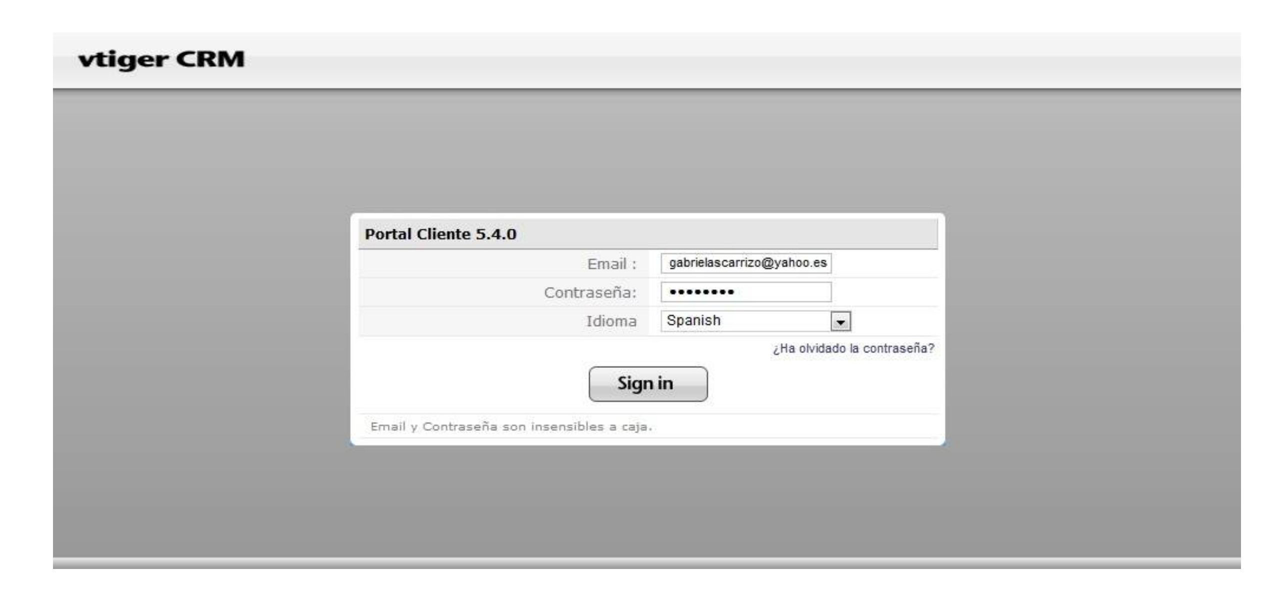
Por favor entre aquí.

NOTE: We suggest you to change your password after logging in first time.

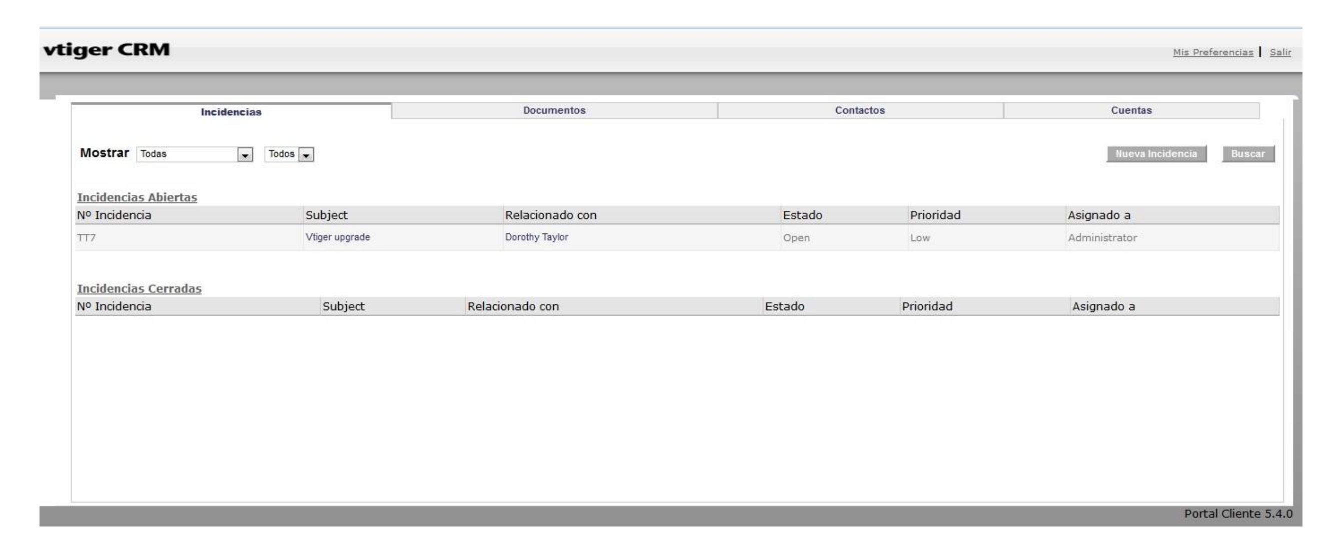
Help Documentation

After logging in to vtiger Self-service Portal first time, you can access the vtiger CRM documents from the Documents tab. Following documents are available for your reference:

- Installation Manual (Windows & Linux OS)
- User & Administrator Manual
- vtiger Customer Portal - User Manual
- vtiger Outlook Plugin - User Manual
- vtiger Office Plug-in - User Manual
- vtiger Thunderbird Extension - User Manual
- vtiger Web Forms - User Manual
- vtiger Firefox Tool bar - User Manual



Después de iniciar sesión correctamente, el cliente podrá ver la siguiente pantalla.



Para finalizar la sesión de Portal del cliente
En la página Inicio Cliente Portal, seleccionar el vínculo Cerrar sesión.

Para enviar incidencias
1. En la página Inicio Portal del Cliente, haga clic en el enlace nueva incidencia.

2. En la página nueva incidencia especificar los siguientes detalles:

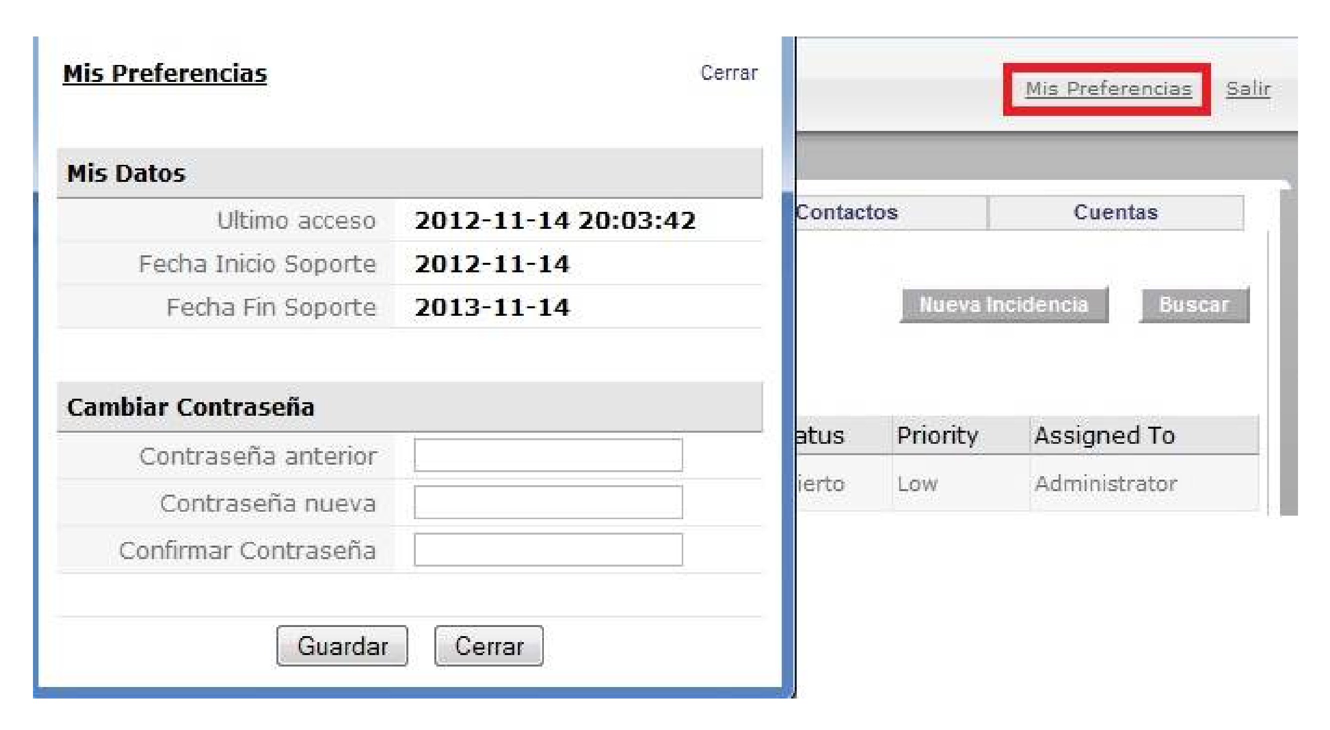
Título: Se especifica el título del ticket de problema
Descripción: Se describe el problema en detalle.
Prioridad: Se selecciona la prioridad del problema (bajo, medio, alto y crítico)
Categoría: Seleccione la categoría del problema (problema grande, pequeño problema, y otro problema)

3. Se selecciona la opción guardar para que la incidencia aparezca al ingresar en el portal.



Cambiar la contraseña

En la página Inicio del Portal Cliente , en la pestaña Mis preferencias permitirá modificar sus datos de ingreso.



Nota:

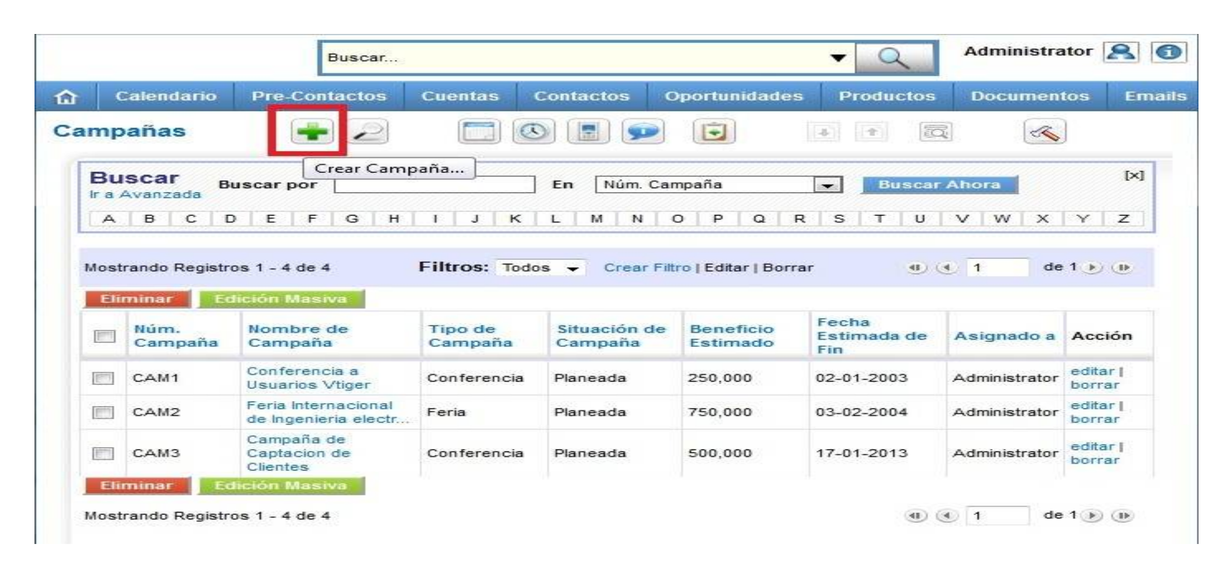
Actualmente en la versión 5.4.0 solo permite modificar la contraseña, por lo que no se permite hasta el momento al cliente modificar sus datos personales.

7. Gestión de Marketing

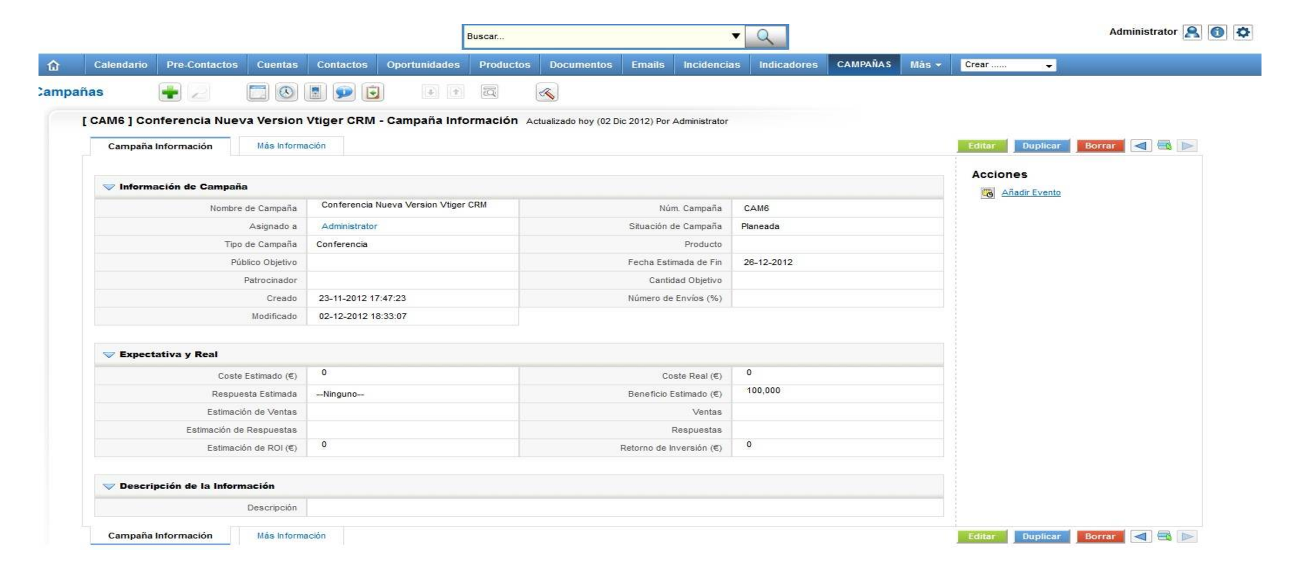
Las campañas permiten crear, controlar y optimizar las iniciativas de marketing.

7.1. Creación de Campañas

Los objetivos de las campañas de marketing pueden variar, desde la promoción de nuevas marcas, a la obtención de nuevos clientes potenciales, o animar a los clientes actuales a comprar más productos o servicios.

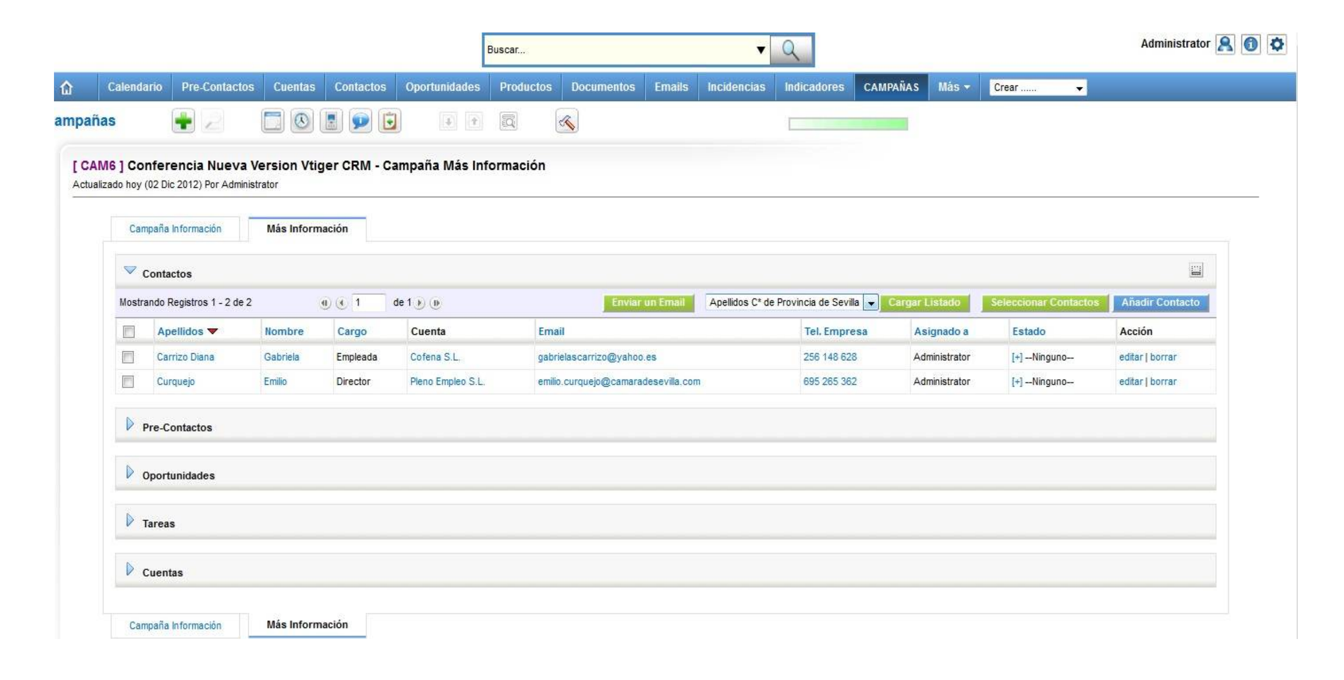


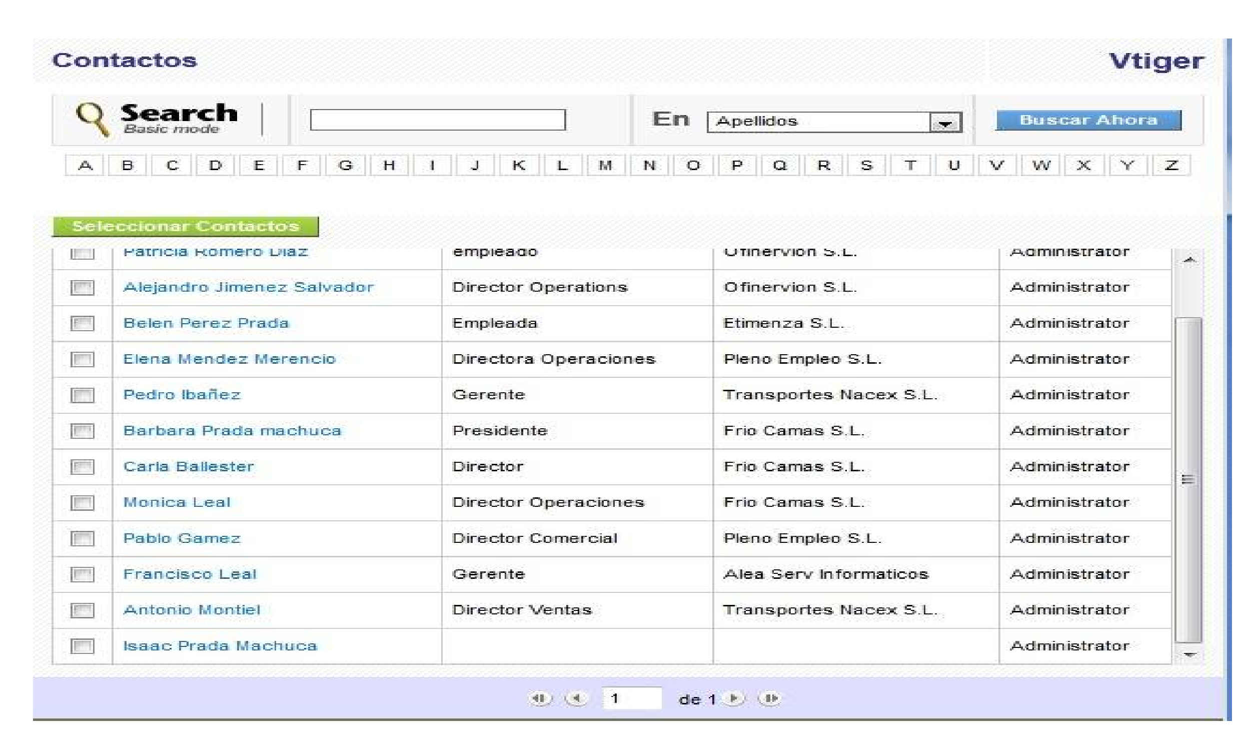
En el menú principal, en la opción Campañas, seleccionamos crear campaña. Cambien se puede hacer desde la pestaña de creación rápida del menú. Rellenamos los parámetros de la campaña y se guardan los datos.
Estas nos permiten gestionar gestionar tipos de campañas, asignar productos, colocar fecha, costes y beneficios estimados de la campaña.



7.2 Incorporación de clientes a campañas existentes.

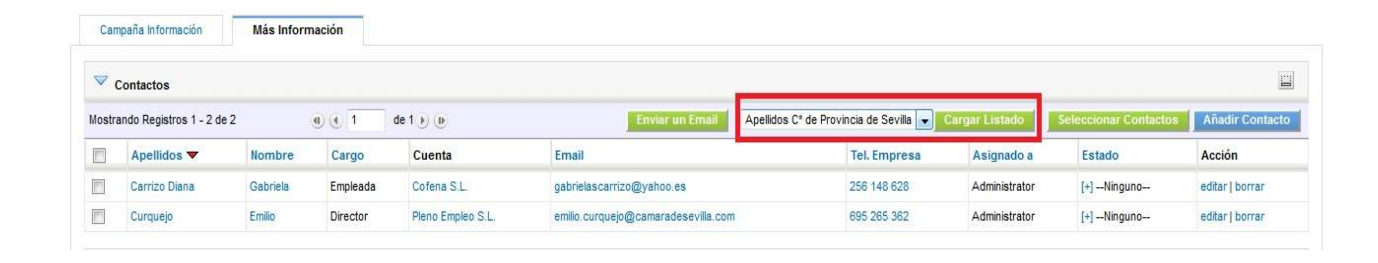
Vtiger nos permitirá añadir contactos, cuentas, pre-contactos (nuevos o ya existentes en el sistema) y tareas a una campaña. En la pestaña Mas información seleccionamos los registros que queremos añadir.



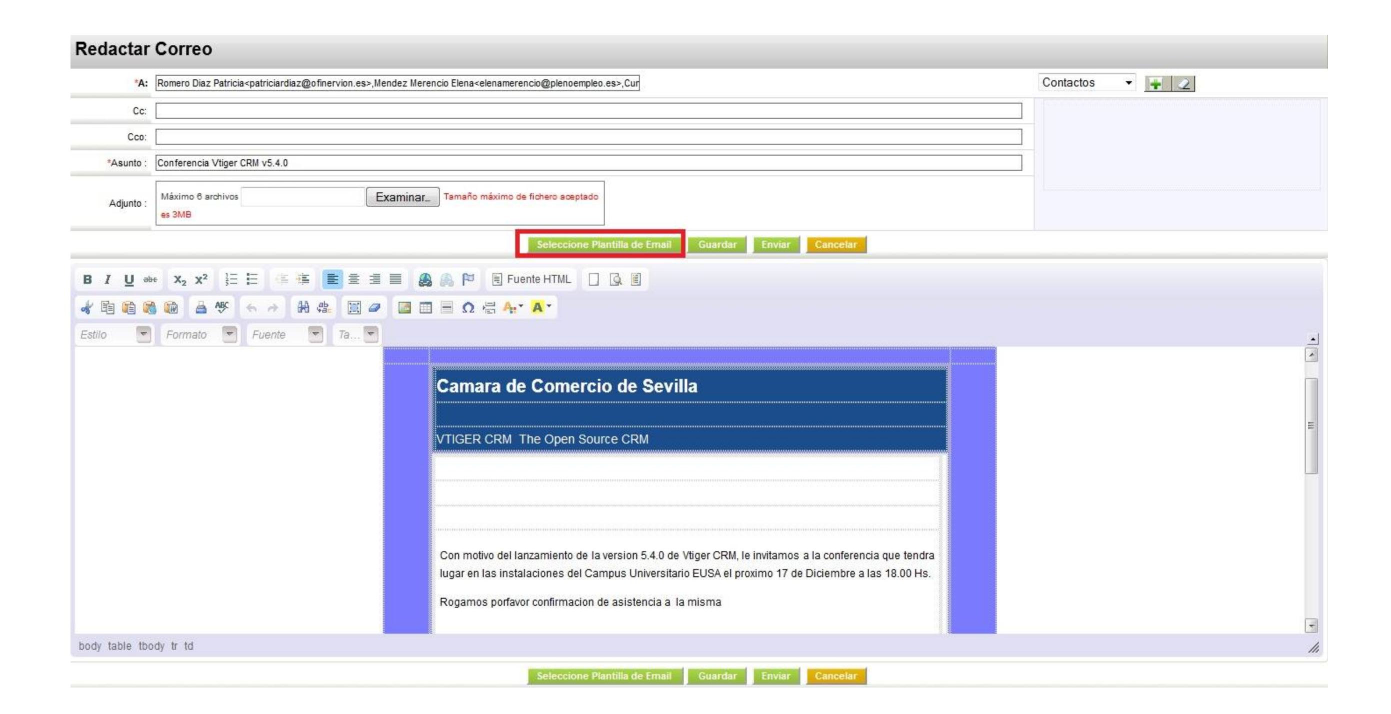


Agregar filtros a Campañas

También se nos permite agregar distintos grupos creados a través de filtros que tengan un criterio especifico, controlando duplicados, ya que no permitirá que se envíe un correo electrónico a un cliente que exista en distintos grupos.



La opción enviar Email, nos permitirá informar de forma masiva a nuestros contactos, pre contactos o cuentas seleccionadas de la actividad creada.

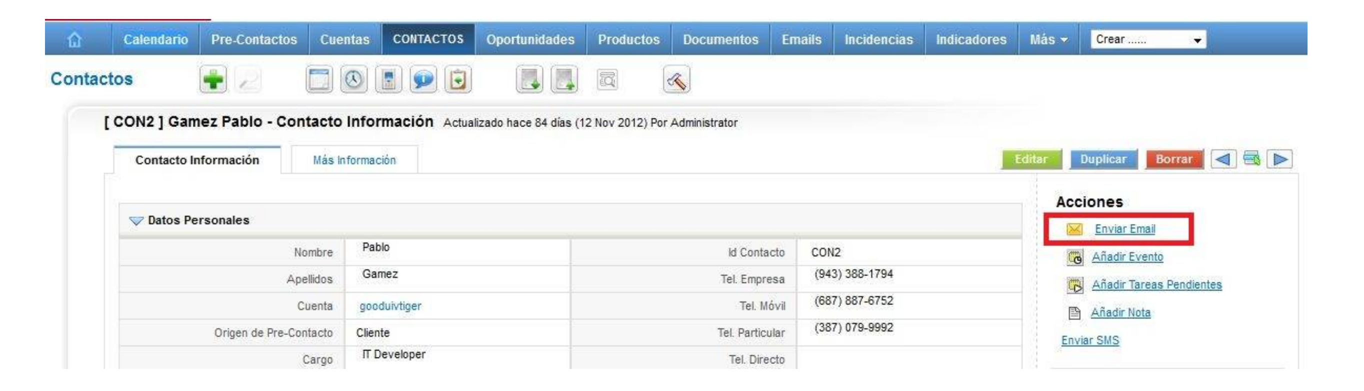


La opción seleccionar plantillas nos permitirá seleccionar modelos de Email definidos para una determinada ocasión.

7.3. Configuracion de Plantillas de Correos.

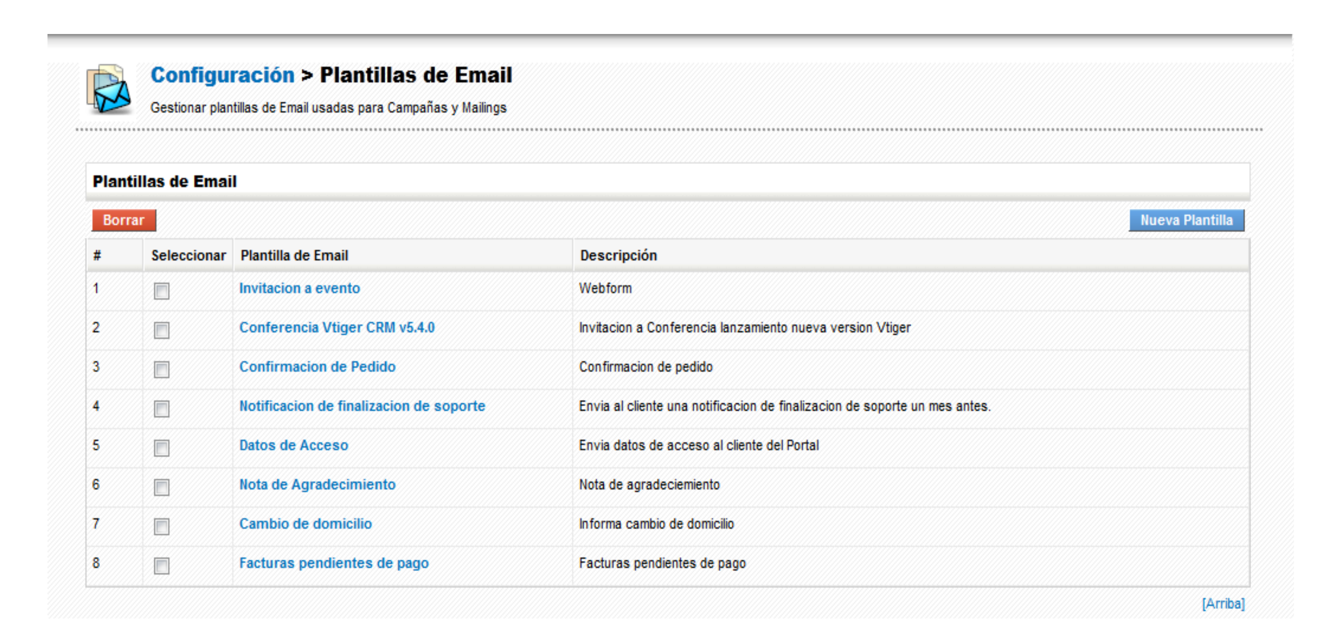
El Sistema CRM nos permite estar en contacto con Pre-Contactos-Cuentas y Contactos para distintos tipos de situaciones.

Al seleccionar una cuenta, contacto o pre-contacto en particular nos aparecerá la opción de Enviar Email.



Utilización de Plantillas de E-Mail.

Resulta de ayuda tener emails estándares disponibles, si utilizamos el sistema CRM frecuentemente para enviar Emails. El CRM incluye plantillas ya existentes como las creadas en la imagen siguiente. Podemos modificar las existentes o podemos crear nuestras propias plantillas. Estas pueden ser publicas o privadas, mientras que las publicas pueden ser utilizadas por todos los usuarios del CRM, las privadas serán utilizadas solo por usuarios concretos.



Configuración > Plantillas de Email

Gestionar plantillas de Email usadas para Campañas y Mailings

Plantillas de Email

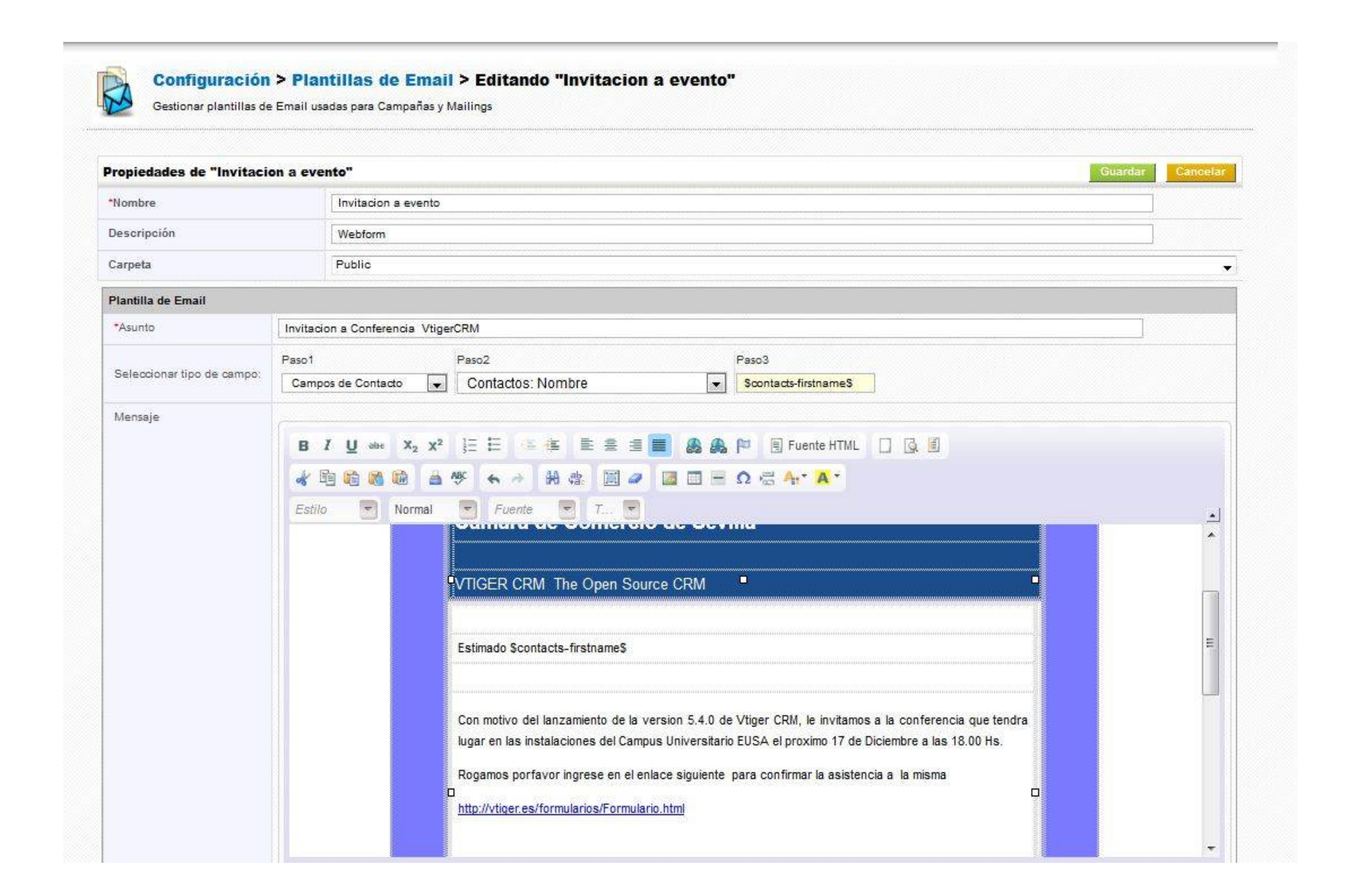
Borrar | Nueva Plantilla

#	Seleccionar	Plantilla de Email	Descripción
1		Invitacion a evento	Webform
2		Conferencia Vtiger CRM v5.4.0	Invitacion a Conferencia lanzamiento nueva version Vtiger
3		Confirmacion de Pedido	Confirmacion de pedido
4		Notificacion de finalizacion de soporte	Envia al cliente una notificacion de finalizacion de soporte un mes antes.
5		Datos de Acceso	Envia datos de acceso al cliente del Portal
6		Nota de Agradecimiento	Nota de agradeciemiento
7		Cambio de domicilio	Informa cambio de domicilio
8		Facturas pendientes de pago	Facturas pendientes de pago

[Arriba]

Campos combinados

Los campos combinados nos permitirán incluir campos del CRM en el correo electrónico a enviar. Se pueden utilizar de forma individual como en conjunto. También podemos clonar plantillas, guardando una existente con un nombre distinto.
Todos los emails se envían en formato HTML por lo que podemos modificar nuestra plantilla mediante las funciones de edición HTML para crear un diseño especial.



7.4. Mailings. Instalación y Configuracion del plugin de Office.

Podemos utilizar el plugin de Office para crear plantillas de combinación de correspondencia como cartas, correos electrónicos, sobres, publicidad, catálogos, etiquetas postales y otros utilizando pre contactos, cuentas, contactos y campos de la base de datos de Vtiger.
Después de crear una plantilla combinada basada en campos específicos de clientes de vtiger , cargamos la misma a través de la interfaz web.

Podemos obtener el plugin en la siguiente dirección
http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger CRM 5.4.0/Add-ons/vtigercrm-office-plugin-5.4.0.exe/download

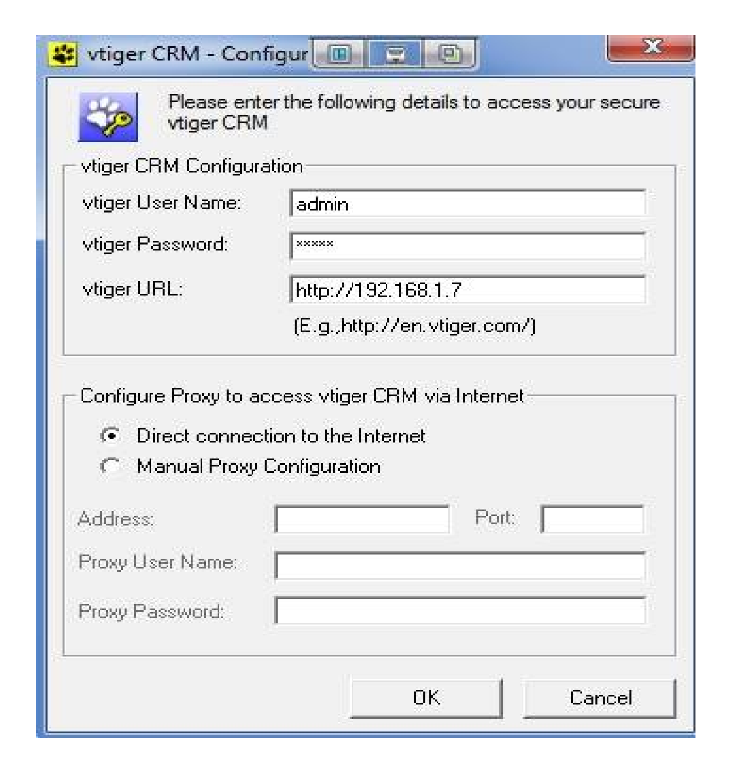
Iniciamos el instalador

Configuración de vtiger CRM Server

Primero hay que establecer una conexión entre Microsoft Word y CRM vtiger para mostrar los campos de base de datos relacionados con pre-contactos, contactos y cuentas en Microsoft Word.

Iniciamos Microsoft Word.

En la pestaña complementos → vtiger crm → Configuracion
Donde colocaremos los datos de acceso a Vtiger
Nombre de usuario: Nombre de usuario para iniciar sesión en el CRM vtiger.
Contraseña: Contraseña del usuario. Usuario: admin, contraseña: admin
vtiger URL: Nombre o ip del servidor de CRM vtiger, donde se está ejecutando. En nuestro caso: 192.168.100.26



Inicio de sesión

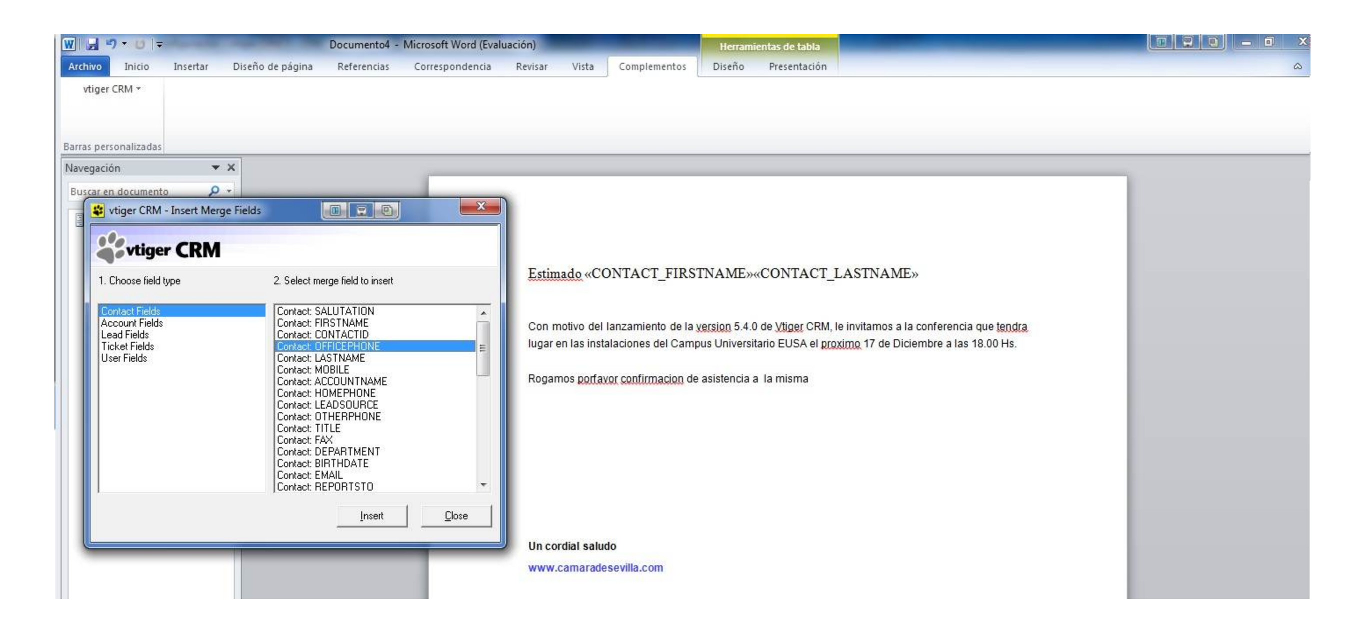
En la misma pestaña donde se encuentra la configuración, encontraremos la opción Iniciar o cerrar sesión en Vtiger.

Inserción de campos de datos en el documento:

Creamos un documento nuevo, o una de las plantillas existentes.

Redactamos nuestro documento y seleccionamos el sitio donde se insertaran los campos relacionados al CRM.

En la pestaña complementos → vtiger crm seleccionamos insertar campos combinados.
Seleccionamos los campos, que pueden ser varios y guardamos el trabajo.

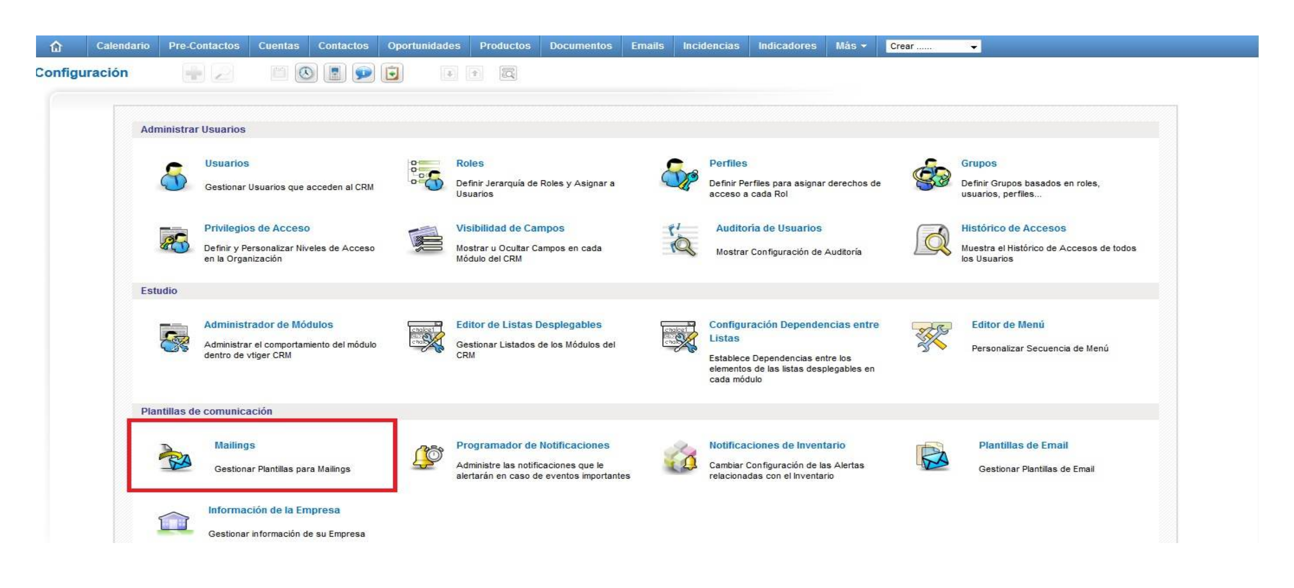


Gestión de plantillas combinadas

Después de crear plantillas, estas se guardan en el servidor CRM. Después de eso, los usuarios pueden comenzar a utilizar estas plantillas y crear documentos de Microsoft Word que fusionen los datos relacionados con los clientes. Una vez que los documentos son creados, podemos almacenarlos de forma local o para que estén disponible en el sistema de almacenamiento de documentos de uso público con que cuenta el CRM. También podemos enviar estos documentos a los clientes.

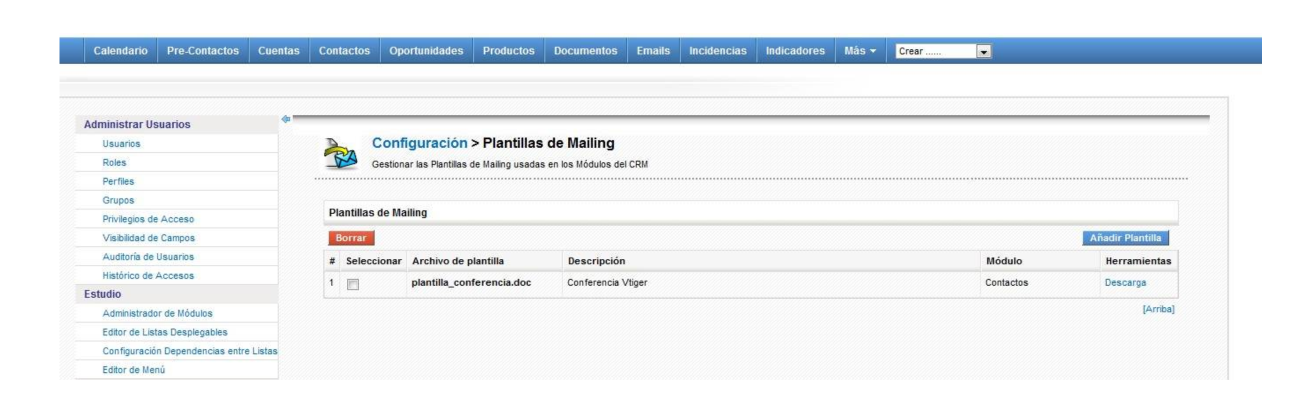
Almacenamiento de plantillas combinadas

En la configuración del CRM seleccionamos la opción Mailing.
Seleccionamos Nueva plantilla.
Agregamos la plantilla que hemos creado anteriormente.
Seleccionamos el modulo para el que estará disponible la plantilla y especificamos cualquier comentario adicional y guardamos los datos


Calendario
Pre-Contactos
Cuentas
Contactos
Oportunidades
Productos
Documentos
Emails
Incidencias
Indicadores
Más
Crear ......
Configuración
Administrar Usuarios
Usuarios
Gestionar Usuarios que acceden al CRM
Roles
Definir Jerarquía de Roles y Asignar a Usuarios
Perfiles
Definir Perfiles para asignar derechos de acceso a cada Rol
Grupos
Definir Grupos basados en roles, usuarios, perfiles...
Privilegios de Acceso
Definir y Personalizar Niveles de Acceso en la Organización
Visibilidad de Campos
Mostrar u Ocultar Campos en cada Módulo del CRM
Auditoría de Usuarios
Mostrar Configuración de Auditoría
Histórico de Accesos
Muestra el Histórico de Accesos de todos los Usuarios
Estudio
Administrador de Módulos
Administrar el comportamiento del módulo dentro de vtiger CRM
Editor de Listas Desplegables
Gestionar Listados de los Módulos del CRM
Configuración Dependencias entre Listas
Establece Dependencias entre los elementos de las listas desplegables en cada módulo
Editor de Menú
Personalizar Secuencia de Menú
Plantillas de comunicación
Mailings
Gestionar Plantillas para Mailings
Programador de Notificaciones
Administre las notificaciones que le alertarán en caso de eventos importantes
Notificaciones de Inventario
Cambiar Configuración de las Alertas relacionadas con el Inventario
Plantillas de Email
Gestionar Plantillas de Email
Información de la Empresa
Gestionar información de su Empresa


Buscar...
Administrator
Calendario
Pre-Contactos
Cuentas
Contactos
Oportunidades
Productos
Documentos
Emails
Incidencias
Indicadores
Más
Crear ......
Administrar Usuarios
Usuarios
Roles
Perfiles
Grupos
Privilegios de Acceso
Visibilidad de Campos
Auditoría de Usuarios
Histórico de Accesos
Estudio
Configuración > Plantillas de Mailing
Gestionar las Plantillas de Mailing usadas en los Módulos del CRM
Plantillas de Mailing
Borrar
Añadir Plantilla
Seleccionar Archivo de plantilla Descripción Módulo Herramientas
[Arriba]


Administrar Usuarios
Usuarios
Roles
Perfiles
Grupos
Privilegios de Acceso
Visibilidad de Campos
Auditoría de Usuarios
Histórico de Accesos
Estudio
Administrador de Módulos
Editor de Listas Desplegables
Configuración Dependencias entre Listas
Editor de Menú
Plantillas de comunicación
Mailings
Programador de Notificaciones
Notificaciones de Inventario
Plantillas de Email
Información de la Empresa
Configuración > Plantillas de Mailing > Nueva Plantilla
Gestionar las Plantillas de Mailing usadas en los Módulos del CRM
Nueva Plantilla
Guardar
Cancelar
* Archivo de plantilla
C:\Users\usuario\Deskt
Examinar...
Guardar
Descripción
Invitacion a COnferencia
Módulo
Contactos
[Arriba]

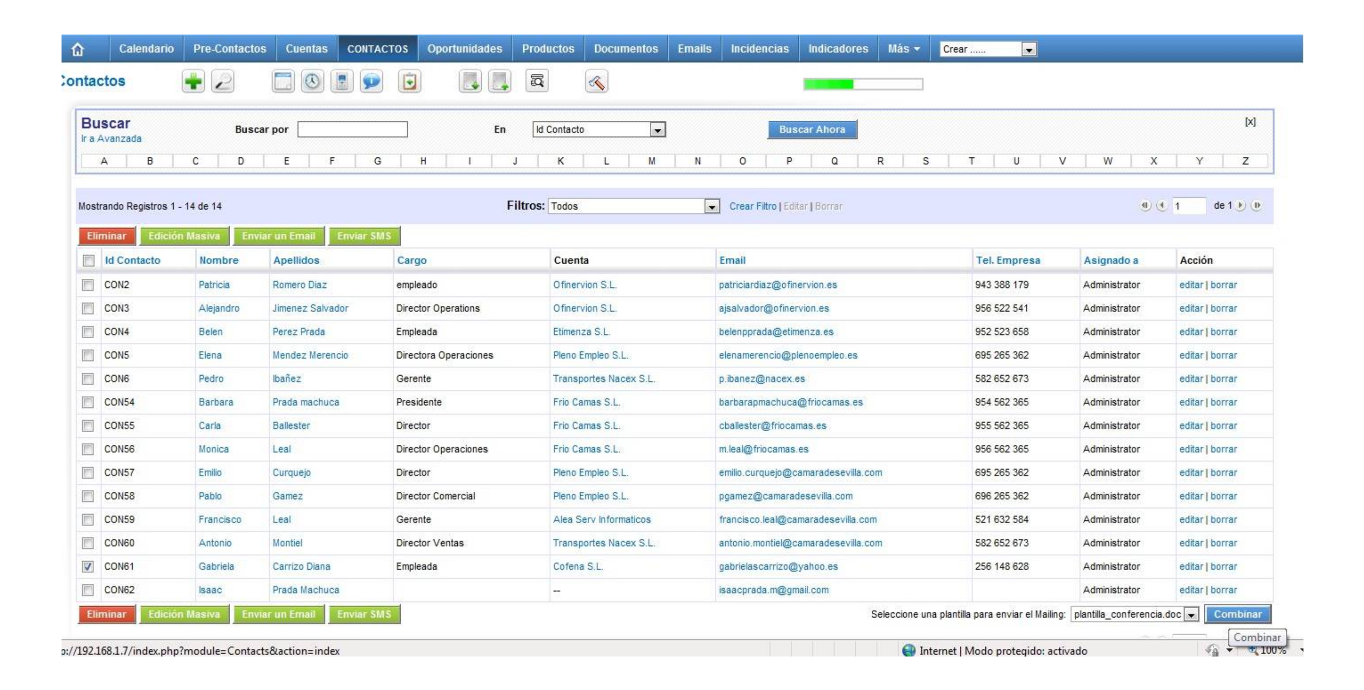

Calendario
Pre-Contactos
Cuentas
Contactos
Oportunidades
Productos
Documentos
Emails
Incidencias
Indicadores
Más
Crear ......
Administrar Usuarios
Usuarios
Roles
Perfiles
Grupos
Privilegios de Acceso
Visibilidad de Campos
Auditoría de Usuarios
Histórico de Accesos
Estudio
Administrador de Módulos
Editor de Listas Desplegables
Configuración Dependencias entre Listas
Editor de Menú
Configuración > Plantillas de Mailing
Gestionar las Plantillas de Mailing usadas en los Módulos del CRM
Plantillas de Mailing
Borrar
Añadir Plantilla
Seleccionar Archivo de plantilla Descripción Módulo Herramientas
1 plantilla_conferencia.doc Conferencia Vtiger Contactos Descarga
[Arriba]

Creación de plantillas combinadas

Se puede hacer de forma individual seleccionando solo un contacto, o de forma masiva seleccionando todos los contactos existentes.

Seleccionamos el modulo Contactos, tildando un contacto de la lista, seleccionamos la plantilla para combinar correspondencia en la lista desplegable.

Pulsamos el botón Combinar para visualizar el documento.
Ahora podemos guardar o imprimir el documento.



Debemos tener instalado Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior y Microsoft Word 2000/2003 en adelante en el equipo para ver la combinación de documentos. De otra manera no se puede visualizar.

La primera vez que se ejecute dará el mensaje de advertencia de seguridad, ya que el archivo vtigerCRM.cab se descargará desde el servidor del CRM vtiger.

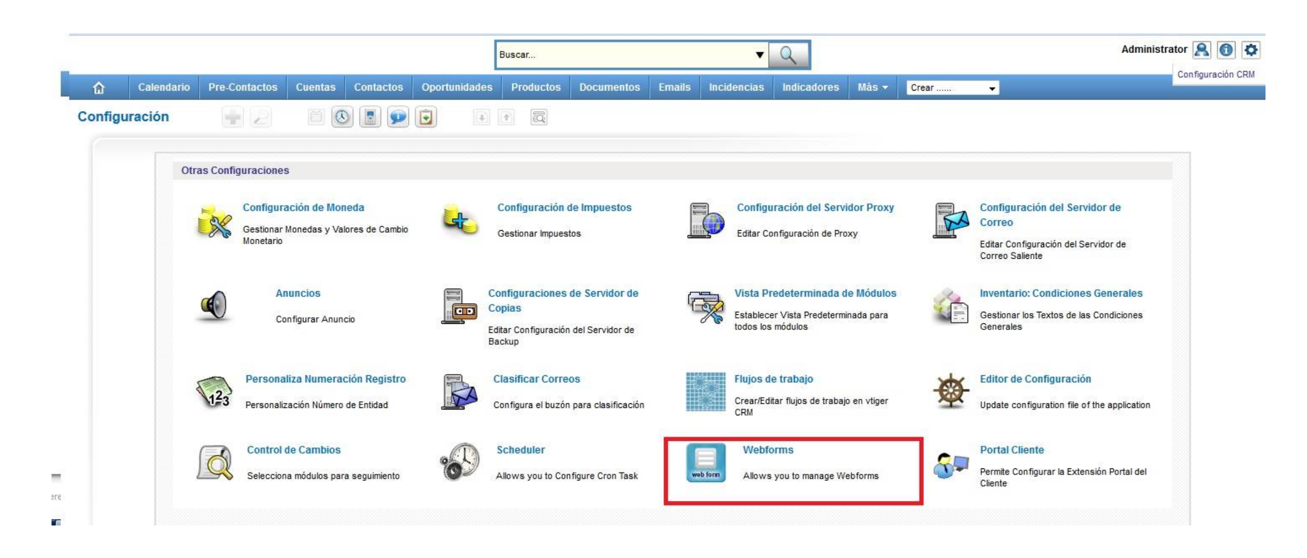
Debemos aceptar la descarga del archivo vtigerCRM.cab para la creación de plantillas combinadas.

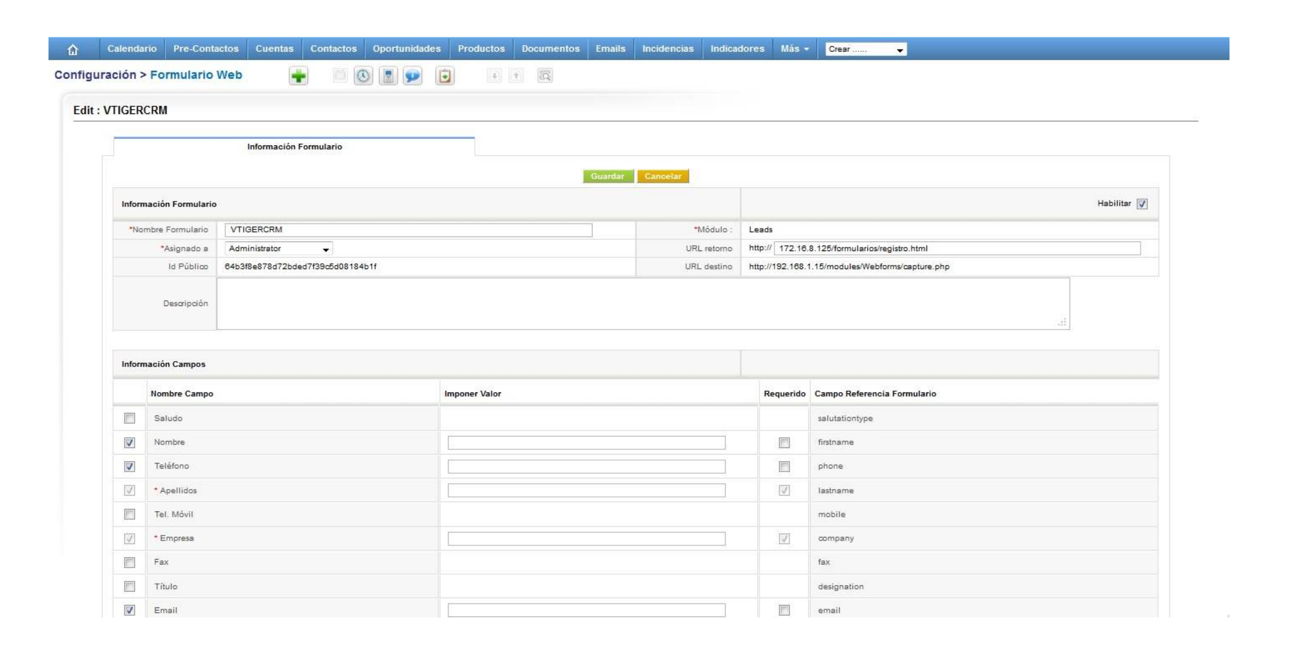
7.5. Formularios Web para Captación de Clientes.

Vtiger nos permite crear y gestionar formularios web que pueden ser utilizados para captar nuevos clientes. Permiten transferir datos directamente desde nuestra pagina web al sistema CRM proporcionando código HTML listo para ser usado en un formularios web.

El código disponible se integra en la pagina web formando un formulario de contacto.
El futuro cliente introduce sus datos en el formulario de contacto y estos se transfieren automáticamente al CRM creando un nuevo pre contacto que sera asignado a algún usuario del CRM para su tratamiento comercial.

En la Configuración del CRM se selecciona la opción Webform para crear un nuevo formulario.





Campos importantes del formulario

Nombre Formulario: El nombre del formulario debe ser único.

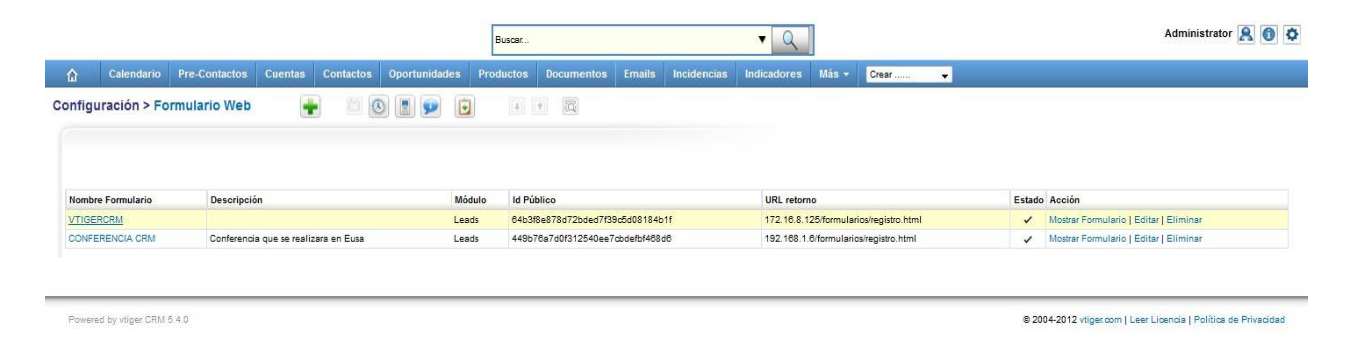
Asignado a: el usuario al que los pre-contactos creados serán asignados.

Identificación Pública: Identificador exclusivo generado por el formulario web de CRM.

URL de Retorno(opcional) URL que los usuarios verán tras el envió del formulario web.
En nuestro servidor http://192.168.100.26/formularios/registro.html

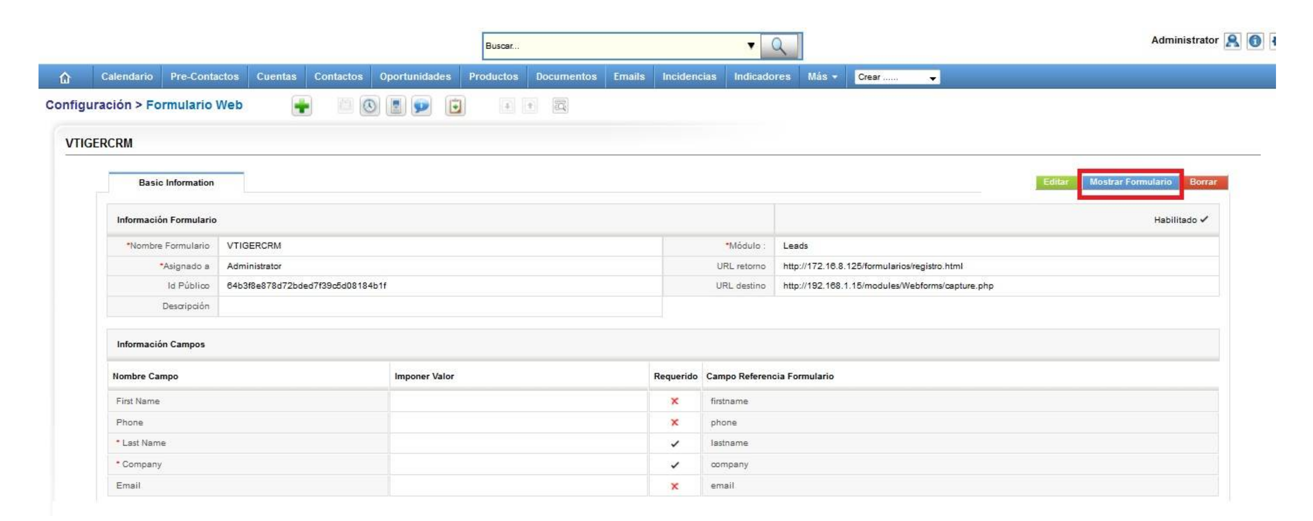
URL de destino: La URL a la que el formulario web entregara los datos introducidos.
En nuestro servidor http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php

En el bloque **Información Campos**, seleccionaremos las opciones que van a ser mostradas para rellenar el formulario web.



Código fuente HTML

Para ver el código fuente HTML creado, se selecciona mostrar formulario, dentro del formulario web creado.



```
<form name="VTIGERCRM"
action="http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php" method="post" accept-
charset="utf-8">
	<p>
		<input type="hidden" name="publicid"
value="64b3f8e878d72bded7f39c5d08184b1f"></input>
		<input type="hidden" name="name" value="VTIGERCRM"></input>
	</p>

	<p>
		<label>Nombre</label>
		<input type="text" value="" name="firstname"  ></input>
	</p>
	<p>
		<label>Apellidos</label>
		<input type="text" value="" name="lastname"  required="true"></input>
	</p>
	 <p>
		<label>Empresa</label>
		<input type="text" value="" name="company"  required="true"></input>
	</p><p>
		<label>Telefono</label>
		<input type="text" value="" name="phone"  ></input>
	</p>
	<p>
		<label>Email</label>
		<input type="text" value="" name="email"  ></input>
	</p>
	<p>
		<input type="submit" value="Enviar" ></input>
	</p>

</form>
```

Copiamos el código HTML del formulario en nuestro sitio web.

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/formularios/Formulario.html

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 4.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.ooooorg/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">

<head>
<a href="http://www.eusa.es"><img src="eusa.jpg" heigth="100"></a>
       <title>Formulario de Confirmacion de Asistencia</title>
       <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8" />
       <link rel="stylesheet" href="estilo.css" type="text/css" media="all" />
</head>
<body>

<center><table><tr>

<form name="VTIGERCRM" action="http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php"
method="post" accept-charset="utf-8">

       <p>
              <input type="hidden" name="publicid"
value="64b3f8e878d72bded7f39c5d08184b1f"></input>
              <input type="hidden" name="name" value="VTIGERCRM">
</input>
       </p>
<td>
       <p>
              <label>Nombre</label><br>
              <input type="text" value="" name="firstname"  ></input>
       </p>

       <p>
              <label>Apellido</label><br>
              <input type="text" value="" name="lastname"  required="true"></input>
       </p>

       <p>
              <label>Empresa</label><br>
              <input type="text" value="" name="company"  required="true"></input>
       </p>

       <p>
              <label>Telefono</label><br>
              <input type="text" value="" name="phone"  ></input>
       </p>

       <p>
              <label>Email</label><br>
              <input type="text" value="" name="email"  ></input>
       </p>

       <p><br><br>

              <input type="submit" value="Enviar" ></input>
       </p>
</form>

</td></tr></center>

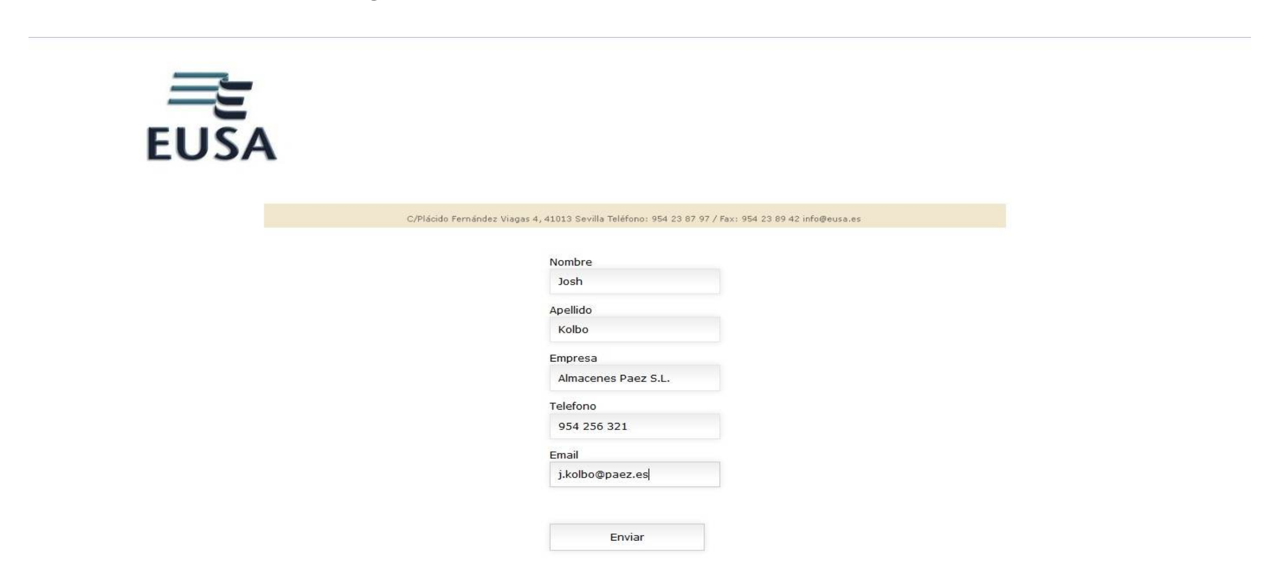
<IMG SRC= "pie.jpg"> <br><br>

</body>

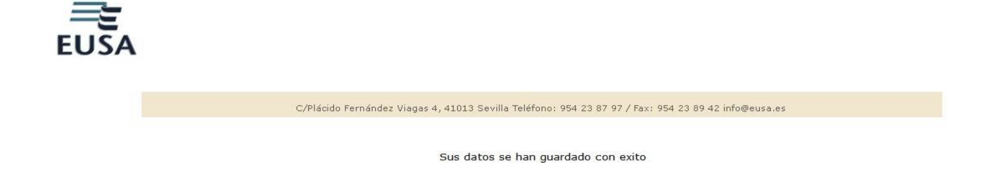
</html>
```

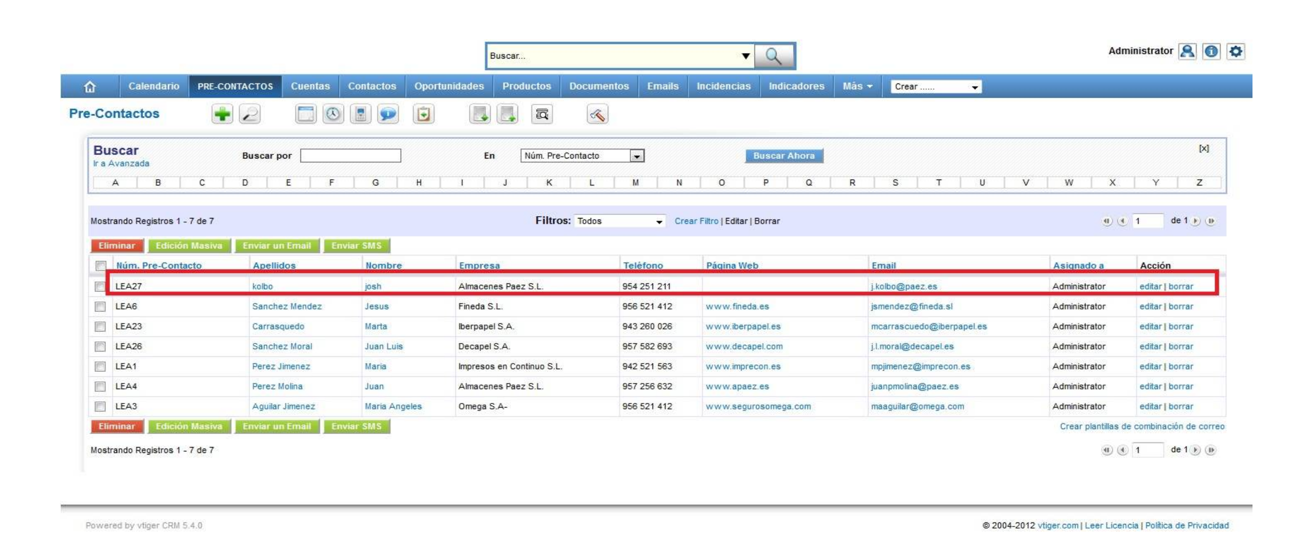
Ejemplo de formulario

El formulario se vera de la siguiente manera:



Al hacer el envió de los datos, se creara de forma automática en nuestro CRM un nuevo pre-contacto con los datos referentes al formulario.





Núm. Pre-Contacto	Apellidos	Nombre	Empresa	Teléfono	Página Web	Email	Asignado a	Acción
LEA27	kolbo	josh	Almacenes Paez S.L.	954 251 211		j.kolbo@paez.es	Administrator	editar | borrar
LEA6	Sanchez Mendez	Jesus	Fineda S.L.	956 521 412	www.fineda.es	jsmendez@fineda.sl	Administrator	editar | borrar
LEA23	Carrasquedo	Marta	Iberpapel S.A.	943 260 026	www.iberpapel.es	mcarrascuedo@iberpapel.es	Administrator	editar | borrar
LEA26	Sanchez Moral	Juan Luis	Decapel S.A.	957 582 693	www.decapel.com	j.l.moral@decapel.es	Administrator	editar | borrar
LEA1	Perez Jimenez	Maria	Impresos en Continuo S.L.	942 521 563	www.imprecon.es	mpjimenez@imprecon.es	Administrator	editar | borrar
LEA4	Perez Molina	Juan	Almacenes Paez S.L.	957 256 632	www.apaez.es	juanpmolina@paez.es	Administrator	editar | borrar
LEA3	Aguilar Jimenez	Maria Angeles	Omega S.A-	956 521 412	www.segurosomega.com	maaguilar@omega.com	Administrator	editar | borrar

8. Gestión Comercial

Vtiger nos permite gestionar el proceso de ventas desde el primer contacto con un posible cliente hasta los servicios de Pos-venta. Durante este proceso se encontraran las siguientes fases:

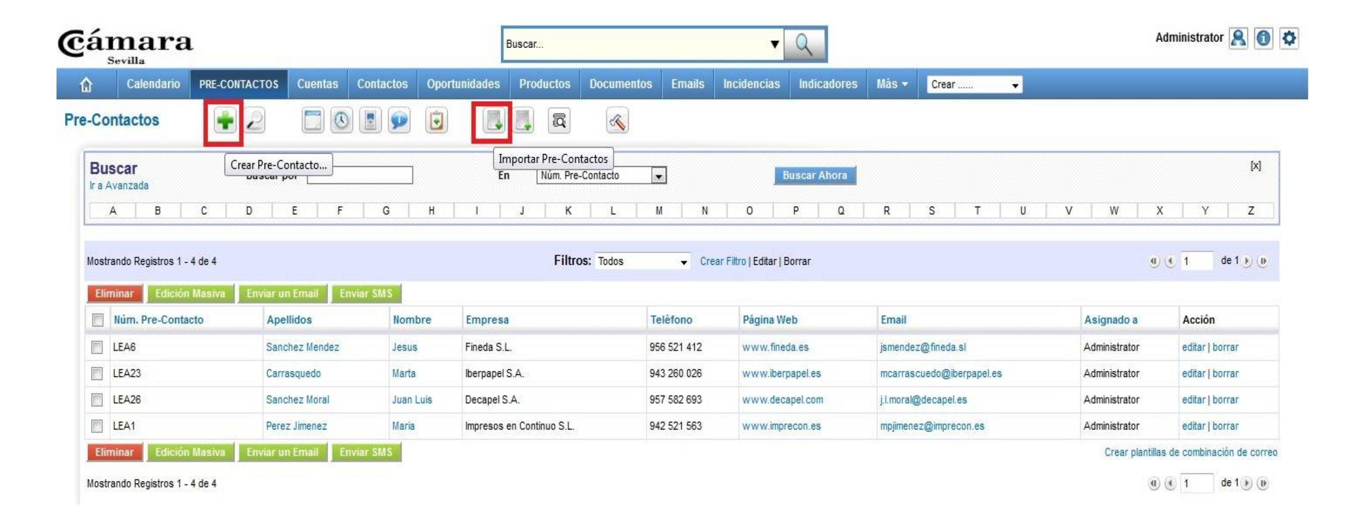
1. **Pre-Contactos.**
2. **Oportunidades**
3. **Presupuestos**
4. **Ordenes de Venta y Compra**
5. **Facturas**
6. **Catalogo de Productos y Servicios**

8.1.Pre-Contactos.

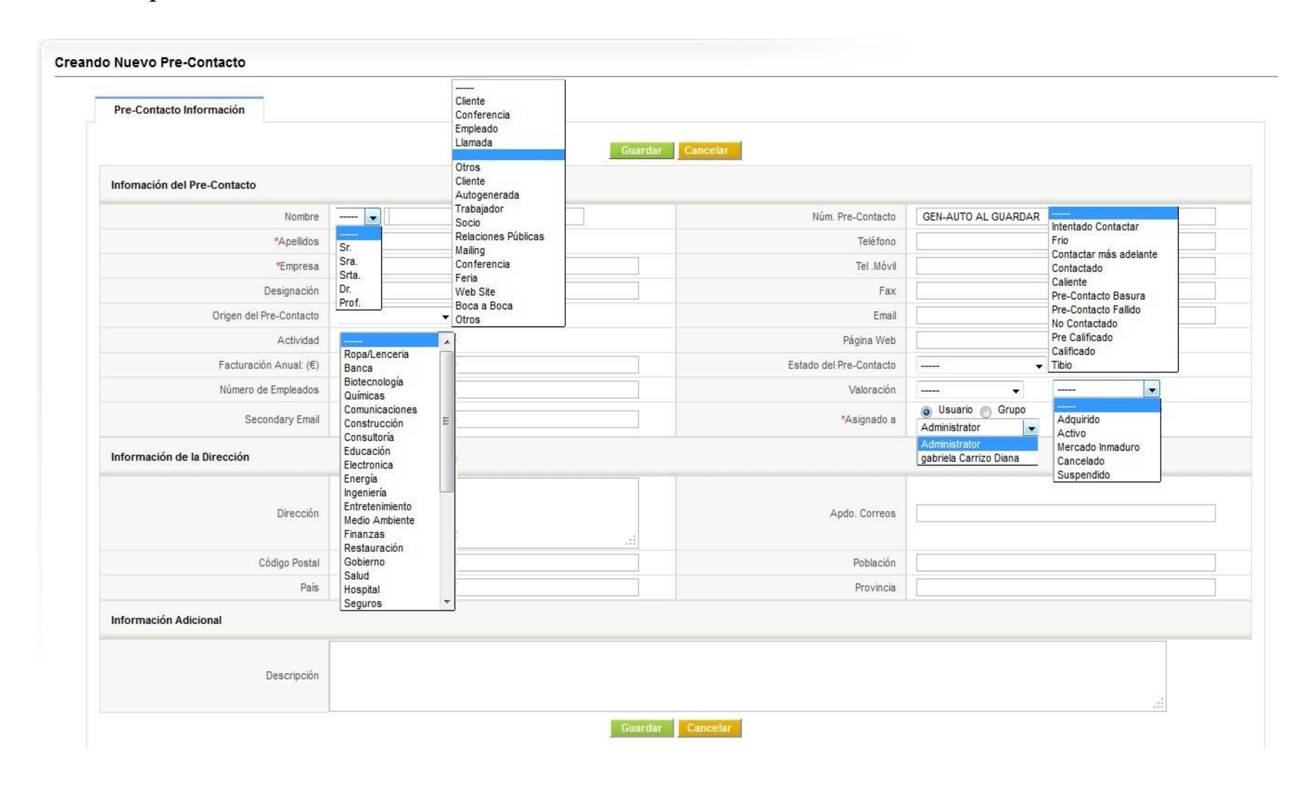
Los Pre contactos son el primero contacto con un futuro cliente. Podemos obtener pre contactos de actividades de marketing como anuncios, presentaciones de Productos o Servicios, etc. Para no sobrecargar el sistema de datos innecesarios, ya que solo algunos de ellos llegaran a representar un negocio, los pre contactos son tratados de forma distinta, estos no están relacionados a otra información de Cuentas o Contactos.

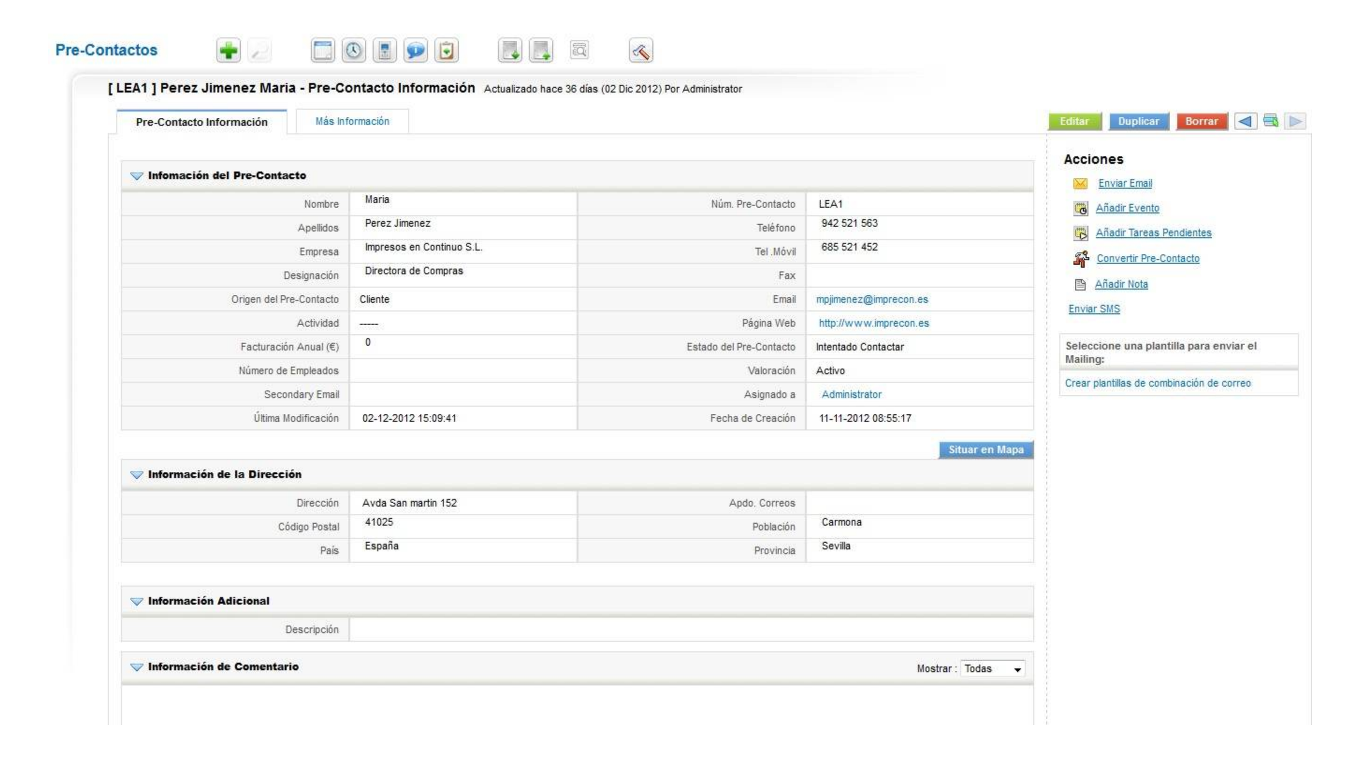
En el menú Pre-Contactos podremos ver la lista de Pre-Contactos existentes en el CRM, los cuales podremos editar, borrar, editar de forma masiva, enviar e-mails a Pre-Contactos seleccionados , realizar búsquedas, importar, exportar, controlar duplicidad de datos y configurar el modulo.

Para la creación de Pre-Contactos podemos crearlos de forma individual, o bien importándolos desde un archivo csv, también desde la pestaña de creación rápida.

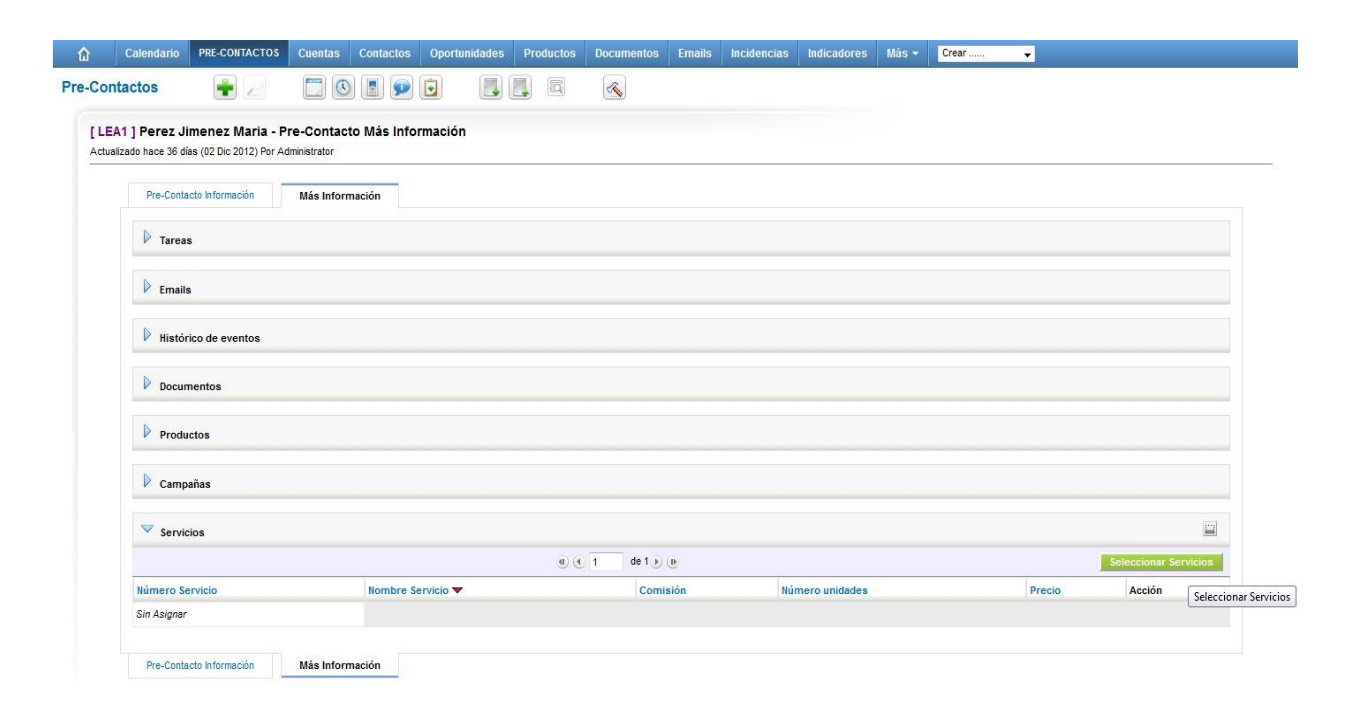


Se permitirá gestionar la actividad, origen del pre contacto, darle una valoración y cambiar el estado en que se encuentra.





Tambien la opción Mas información, nos permite ver los productos y servicios con los que esta relacionado, agregar otros que sean de su interés, incorporar al pre contacto a campañas, ver el registro de email, incluso agregar tareas.

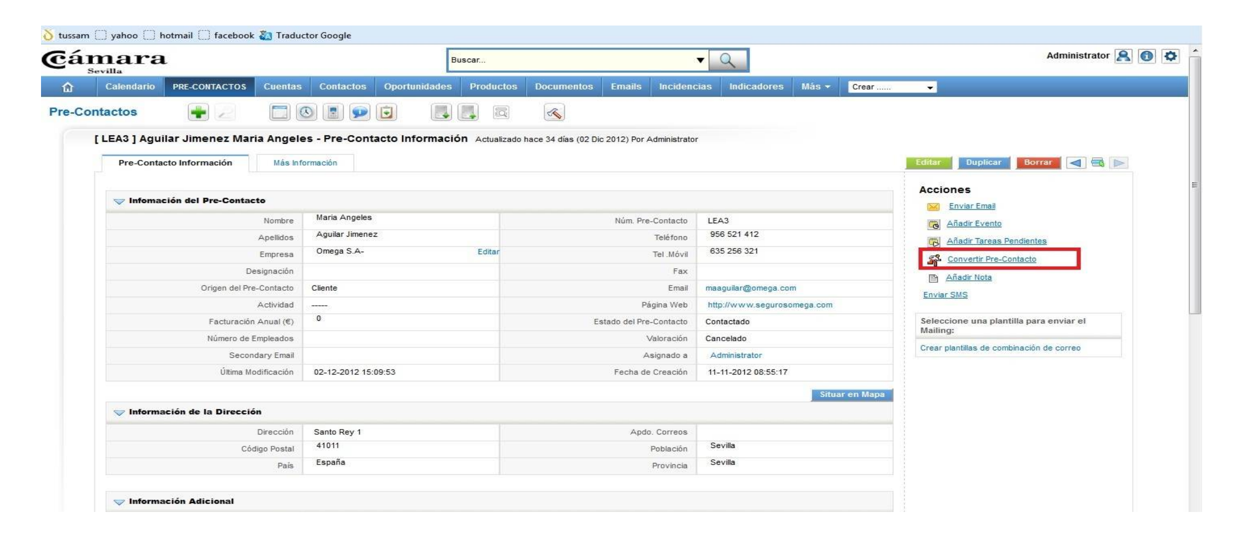


8.2. Oportunidades

Como el nombre lo dice, las oportunidades son oportunidades de ventas basadas en el interés de un cliente en una oferta de nuestra empresa.
Si una oportunidad de venta surge de un nuevo pre-contacto o nuevo cliente recomienda que se cree la oportunidad desde el pre-contacto, ya que esto permitirá de forma automática crear la oportunidad, la cuenta o entidad y contacto relacionado con la misma, ahorrando tener que hacerlo de forma manual e individual.

Creación de una oportunidades desde un Pre-Contacto

Seleccionamos un pre-contacto existente y elegimos la opción convertir contacto. Esto desplegara otra pantalla en la que se colocara los datos del pre contacto, si es particular o si pertenece a una empresa y seleccionando la opción potencial ingresar los datos de la oportunidad, pudiendo seleccionar estados de la oportunidad y darle fecha limite a la misma.



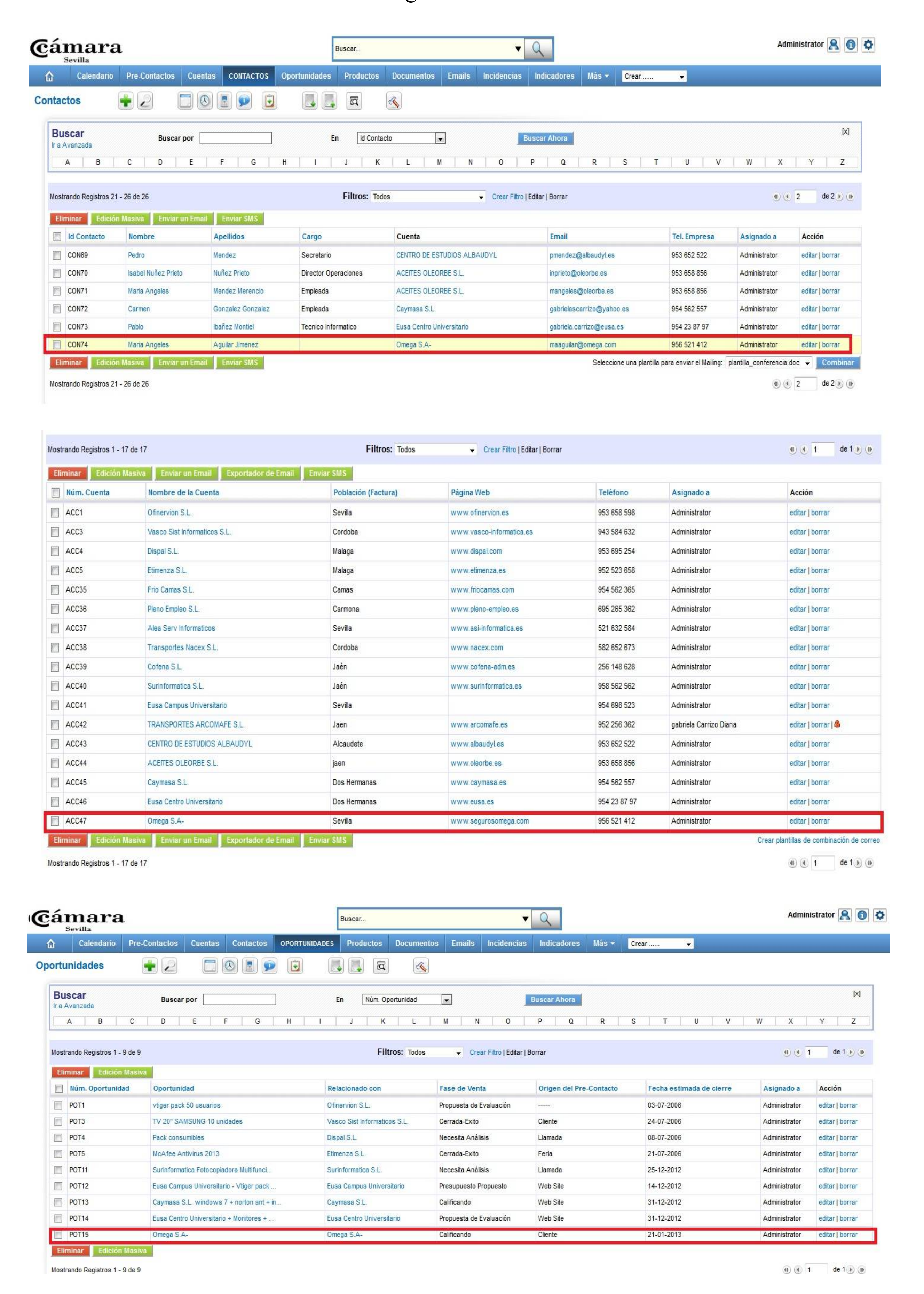
tussam
yahoo
hotmail
facebook
Traductor Google
Cámara
Sevilla
Buscar...
Administrator
Calendario
PRE-CONTACTOS
Cuentas
Contactos
Oportunidades
Productos
Documentos
Emails
Incidencias
Indicadores
Más
Crear ......
Pre-Contactos
[LEA3] Aguilar Jimenez Maria Angeles - Pre-Contacto Información
Actualizado hace 34 días (02 Dic 2012) Por Administrator
Pre-Contacto Información
Más Información
Editar
Duplicar
Borrar
Infomación del Pre-Contacto
Nombre
Maria Angeles
Apellidos
Aguilar Jimenez
Empresa
Omega S.A-
Designación
Origen del Pre-Contacto
Cliente
Actividad
Facturación Anual (€)
0
Número de Empleados
Secondary Email
Última Modificación
02-12-2012 15:09:53
Núm. Pre-Contacto
LEA3
Teléfono
956 521 412
Tel .Móvil
635 256 321
Fax
Email
maaguilar@omega.com
Página Web
http://www.segurosomega.com
Estado del Pre-Contacto
Contactado
Valoración
Cancelado
Asignado a
Administrator
Fecha de Creación
11-11-2012 08:55:17
Situar en Mapa
Información de la Dirección
Dirección
Santo Rey 1
Código Postal
41011
País
España
Apdo. Correos
Población
Sevilla
Provincia
Sevilla
Información Adicional
Acciones
Enviar Email
Añadir Evento
Añadir Tareas Pendientes
Convertir Pre-Contacto
Añadir Nota
Enviar SMS
Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:
Crear plantillas de combinación de correo



Convertir Pre-Contacto : Maria Angeles Aguilar Jimenez
Cuenta
*Nombre de la Cuenta
Omega S.A-
Industria
Potencial
Contacto
*Apellidos
Aguilar Jimenez
Nombre
Maria Angeles
Email
maaguilar@omega.com
Asignado a
Usuario
Grupo
Administrator
Transferir elementos relacionados a
Cuenta
Contacto
Guardar
Cancelar



Convertir Pre-Contacto : Maria Angeles Aguilar Jimenez
Cuenta
*Nombre de la Cuenta
Omega S.A-
Industria
Potencial
*Oportunidad
Omega S.A-
*Fecha Estimada de Cierre
(dd-mm-yyyy)
*Fase de Venta
Buscando
Cantidad
Buscando
Valorando
Necesita Análisis
Valorando Proposición
Identificando Responsable
Analizando
Propuesta/Presupuesto
Negociando/Revisando
Cerrado Ganado
Cerrado Perdido
Contacto
*Apellidos
Nombre
Email
maaguilar@omega.com
Asignado a
Usuario
Grupo
Administrator
Transferir elementos relacionados a
Cuenta
Contacto
Guardar
Cancelar


Cámara Sevilla
Administrator
Calendario Pre-Contactos Cuentas CONTACTOS Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más
Contactos
Buscar
Ir a Avanzada
Buscar por
En Id Contacto
Buscar Ahora
Mostrando Registros 21 - 26 de 26
Filtros: Todos
Crear Filtro | Editar | Borrar
Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Enviar SMS
Id Contacto Nombre Apellidos Cargo Cuenta Email Tel. Empresa Asignado a Acción
CON69 Pedro Mendez Secretario CENTRO DE ESTUDIOS ALBAUDYL pmendez@albaudyl.es 953 652 522 Administrator editar | borrar
CON70 Isabel Nuñez Prieto Nuñez Prieto Director Operaciones ACEITES OLEORBE S.L. inprieto@oleorbe.es 953 658 856 Administrator editar | borrar
CON71 Maria Angeles Mendez Merencio Empleada ACEITES OLEORBE S.L. mangeles@oleorbe.es 953 658 856 Administrator editar | borrar
CON72 Carmen Gonzalez Gonzalez Empleada Caymasa S.L. gabrielascarrizo@yahoo.es 954 562 557 Administrator editar | borrar
CON73 Pablo Ibañez Montiel Tecnico Informatico Eusa Centro Universitario gabriela.carrizo@eusa.es 954 23 87 97 Administrator editar | borrar
CON74 Maria Angeles Aguilar Jimenez Omega S.A- maaguilar@omega.com 956 521 412 Administrator editar | borrar
Seleccione una plantilla para enviar el Mailing: plantilla_conferencia.doc Combinar
Mostrando Registros 1 - 17 de 17
Eliminar Edición Masiva Enviar un Email Exportador de Email Enviar SMS
Núm. Cuenta Nombre de la Cuenta Población (Factura) Página Web Teléfono Asignado a Acción
ACC1 Ofinervion S.L. Sevilla www.ofinervion.es 953 658 598 Administrator editar | borrar
ACC3 Vasco Sist Informaticos S.L. Cordoba www.vasco-informatica.es 943 584 632 Administrator editar | borrar
ACC4 Dispal S.L. Malaga www.dispal.com 953 695 254 Administrator editar | borrar
ACC5 Etimenza S.L. Malaga www.etimenza.es 952 523 658 Administrator editar | borrar
ACC35 Frio Camas S.L. Camas www.friocamas.com 954 562 365 Administrator editar | borrar
ACC36 Pleno Empleo S.L. Carmona www.pleno-empleo.es 695 265 362 Administrator editar | borrar
ACC37 Alea Serv Informaticos Sevilla www.asi-informatica.es 521 632 584 Administrator editar | borrar
ACC38 Transportes Nacex S.L. Cordoba www.nacex.com 582 652 673 Administrator editar | borrar
ACC39 Cofena S.L. Jaén www.cofena-adm.es 256 148 628 Administrator editar | borrar
ACC40 Surinformatica S.L. Jaén www.surinformatica.es 958 562 562 Administrator editar | borrar
ACC41 Eusa Campus Universitario Sevilla 954 698 523 Administrator editar | borrar
ACC42 TRANSPORTES ARCOMAFE S.L. Jaen www.arcomafe.es 952 256 362 gabriela Carrizo Diana editar | borrar
ACC43 CENTRO DE ESTUDIOS ALBAUDYL Alcaudete www.albaudyl.es 953 652 522 Administrator editar | borrar
ACC44 ACEITES OLEORBE S.L. jaen www.oleorbe.es 953 658 856 Administrator editar | borrar
ACC45 Caymasa S.L. Dos Hermanas www.caymasa.es 954 562 557 Administrator editar | borrar
ACC46 Eusa Centro Universitario Dos Hermanas www.eusa.es 954 23 87 97 Administrator editar | borrar
ACC47 Omega S.A- Sevilla www.segurosomega.com 956 521 412 Administrator editar | borrar
Crear plantillas de combinación de correo
Oportunidades
En Núm. Oportunidad
Mostrando Registros 1 - 9 de 9
Eliminar Edición Masiva
Núm. Oportunidad Oportunidad Relacionado con Fase de Venta Origen del Pre-Contacto Fecha estimada de cierre Asignado a Acción
POT1 vtiger pack 50 usuarios Ofinervion S.L. Propuesta de Evaluación ---- 03-07-2006 Administrator editar | borrar
POT3 TV 20" SAMSUNG 10 unidades Vasco Sist Informaticos S.L. Cerrada-Exito Cliente 24-07-2006 Administrator editar | borrar
POT4 Pack consumibles Dispal S.L. Necesita Análisis Llamada 08-07-2006 Administrator editar | borrar
POT5 McAfee Antivirus 2013 Etimenza S.L. Cerrada-Exito Feria 21-07-2006 Administrator editar | borrar
POT11 Surinformatica Fotocopiadora Multifunci... Surinformatica S.L. Necesita Análisis Llamada 25-12-2012 Administrator editar | borrar
POT12 Eusa Campus Universitario - Vtiger pack ... Eusa Campus Universitario Presupuesto Propuesto Web Site 14-12-2012 Administrator editar | borrar
POT13 Caymasa S.L. windows 7 + norton ant + in... Caymasa S.L. Calificando Web Site 31-12-2012 Administrator editar | borrar
POT14 Eusa Centro Universitario + Monitores + ... Eusa Centro Universitario Propuesta de Evaluación Web Site 31-12-2012 Administrator editar | borrar
POT15 Omega S.A- Omega S.A- Calificando Cliente 21-01-2013 Administrator editar | borrar

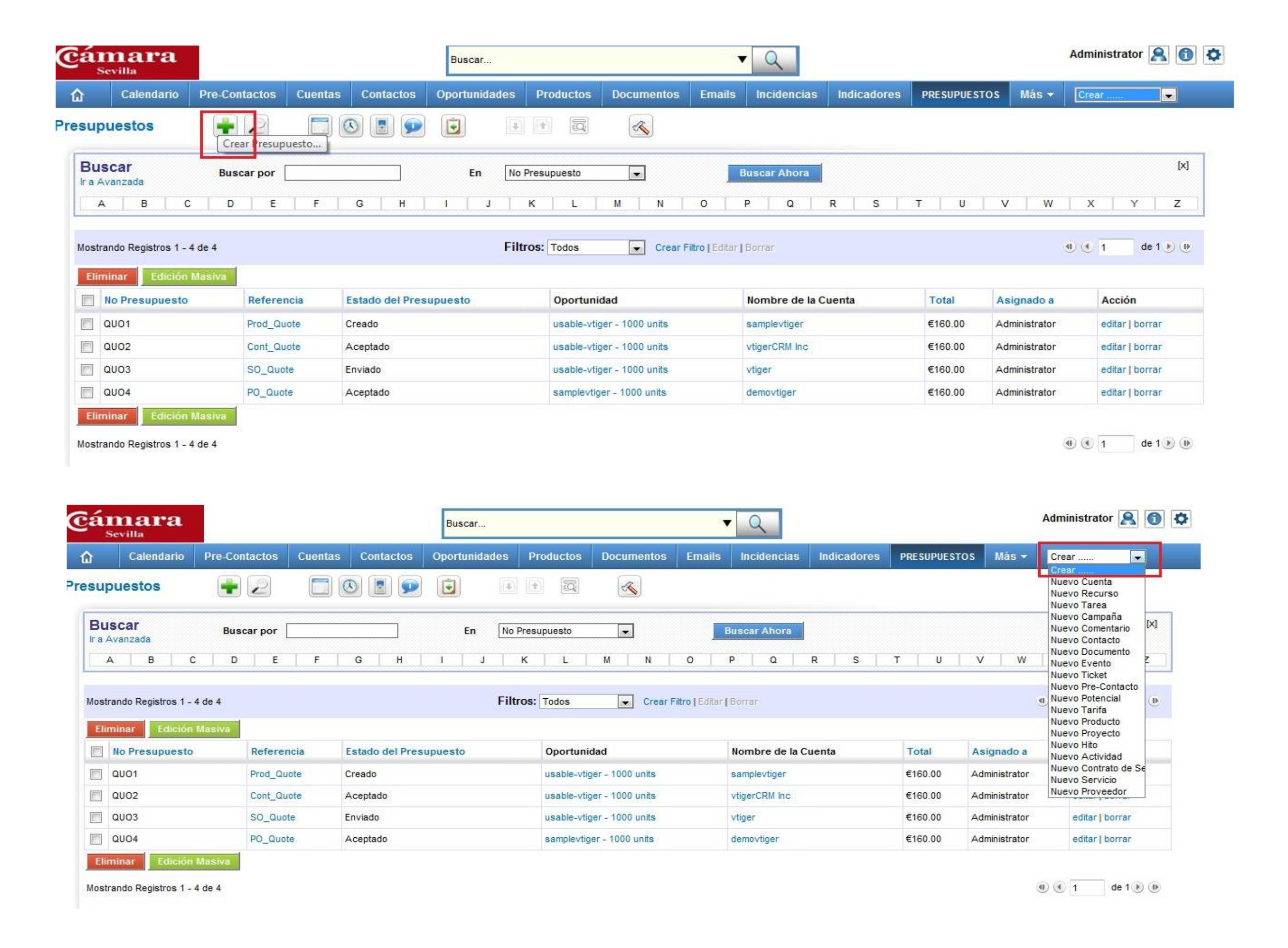
8.3 Presupuestos

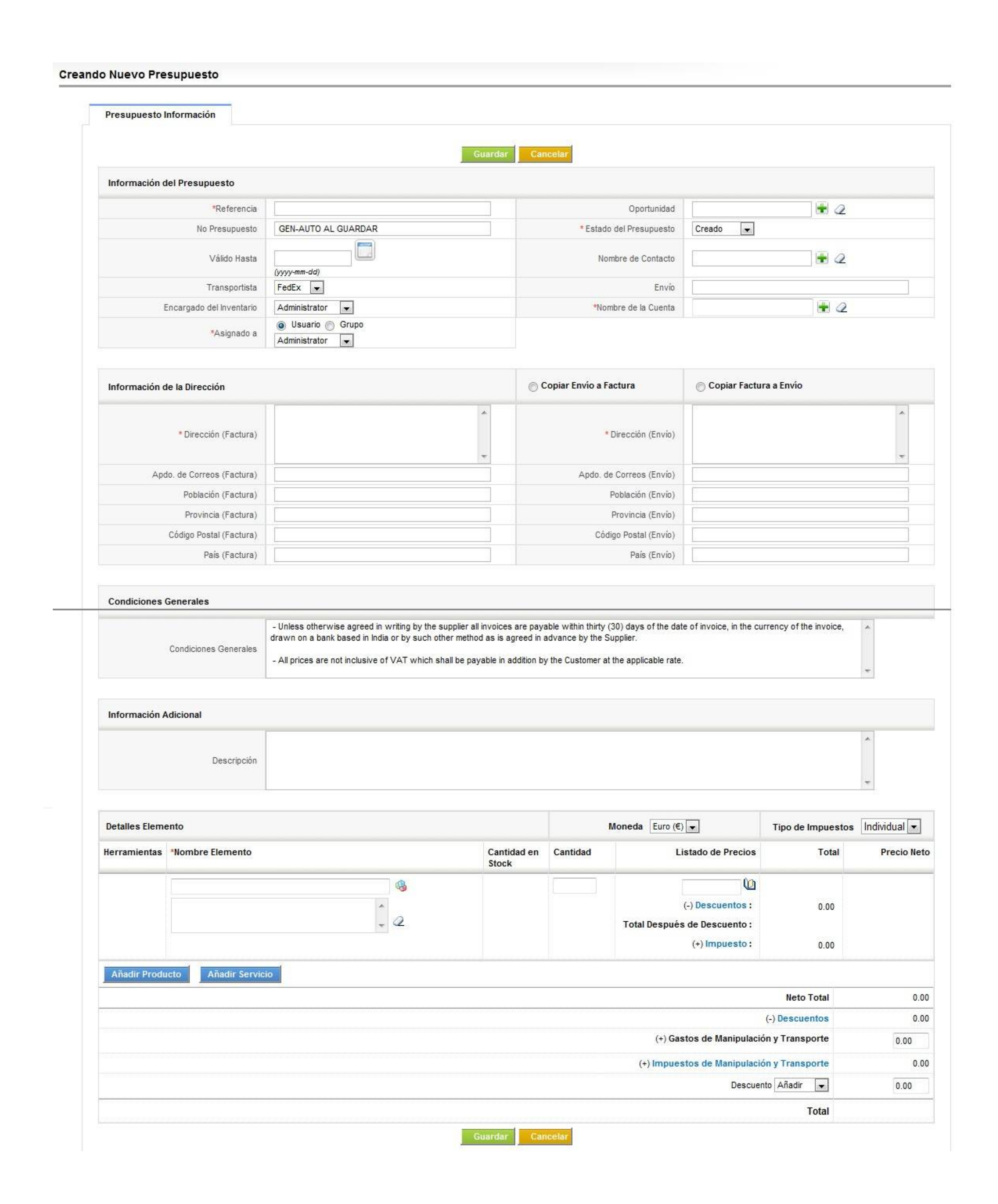
Un presupuesto es una declaración formal emitida por el vendedor al comprador, en donde se permitirá detallar las partes interesadas, los productos y servicios que se desean contratar, relacionarlo a una oportunidad ya existente, precios e impuestos, fechas de vencimiento del presupuesto, descuentos, transportistas involucrados, distintos domicilios del cliente, modificar estados del presupuesto

Se pueden crear presupuesto desde el modulo, o bien desde la opción de creación rápida rellenando los campos obligatorios y necesarios y guardando los datos introducidos.

También se podrá duplicar presupuestos para crear uno con características similares, generar facturas y ordenes de venta a través del presupuesto actual, descargar en formato pdf el presupuesto creado a nuestro ordenador o enviarlo por e-mail al cliente que se le ha realizado.

En la pestaña Mas Información tendremos acceso a ordenes de venta y documentos relacionados, tareas asignadas, histórico de eventos y presupuestos.



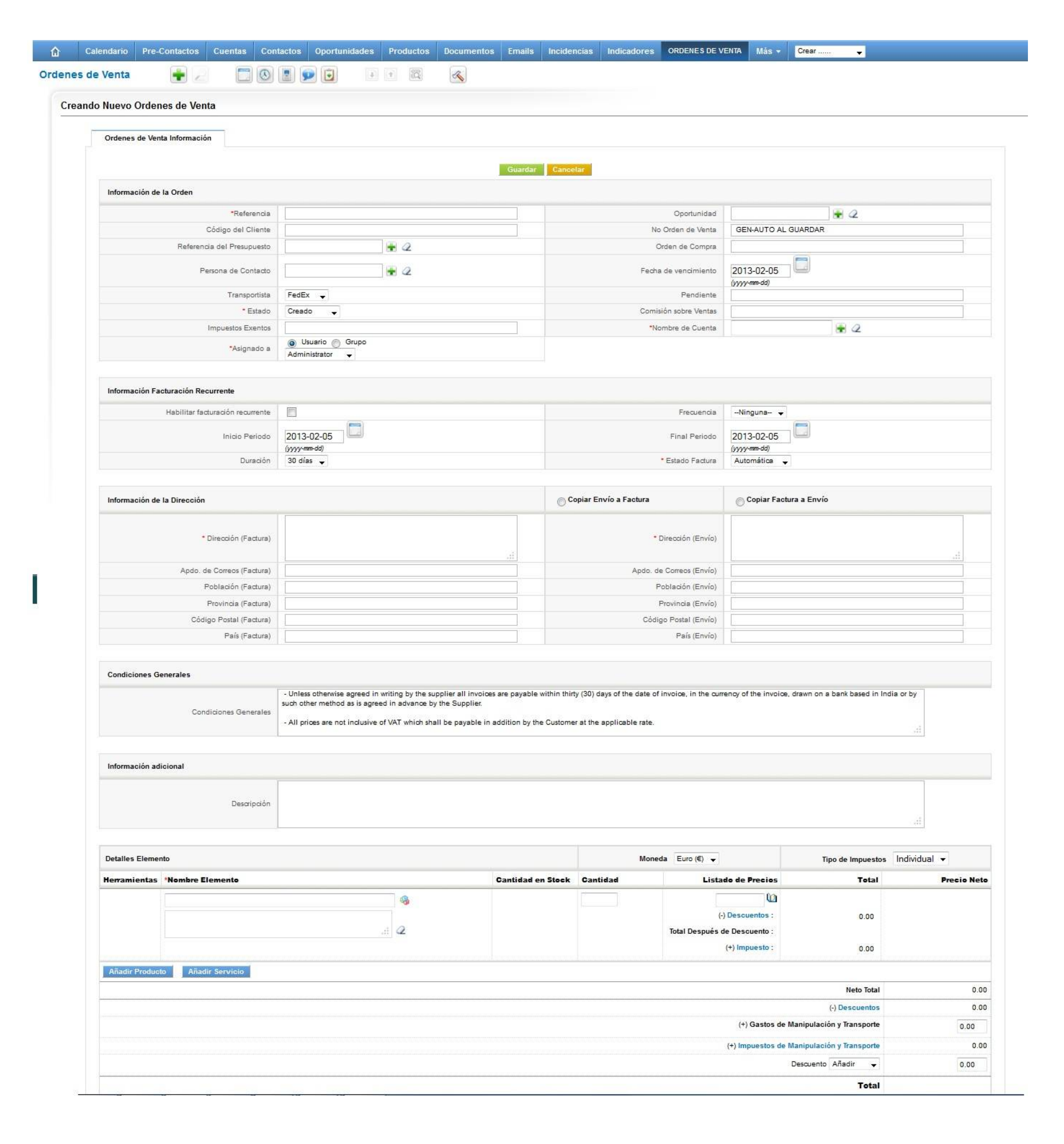


8.4. Ordenes de Venta y Compra

La orden de venta son pedidos que realizan los clientes, es importante capturarlos en el CRM, ya que puede haber diferencia entre el presupuesto solicitado anteriormente y la orden de venta.

En estas se permitirá detallar las partes interesadas, los productos y servicios que se desean contratar, vincularla a contactos, cuentas, oportunidad o presupuesto existente, detallar precios e impuestos, fechas de vencimiento de la orden de venta, descuentos, transportistas involucrados, distintos domicilios del cliente, modificar estados de la orden.

Las ordenes de venta pueden crearse de forma individual en el modulo, desde la opción de creación rápida y desde un presupuesto realizado con anterioridad pulsando la acción Generar orden de venta, lo que transmitirá los datos del presupuesto seleccionado a la nueva Orden de venta.



También permite habilitar la facturación recurrente. Esto significa que se generara una factura de forma automática de acuerdo a las condiciones que se especifiquen, durante un periodo determinado de tiempo.



También se podrán editar, borrar o duplicar en caso de necesitar hacer una con características similares, enviar por correo al cliente en formato pdf o descargarla al ordenador, incluso generar una nueva factura a través de esta.

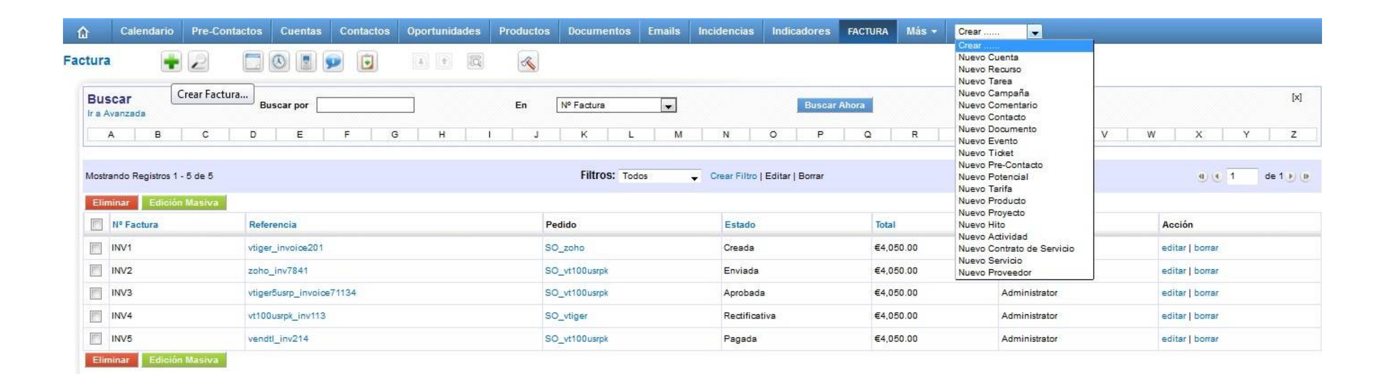
Las ordenes de compra se utilizan de igual manera para realizar pedidos a proveedores.

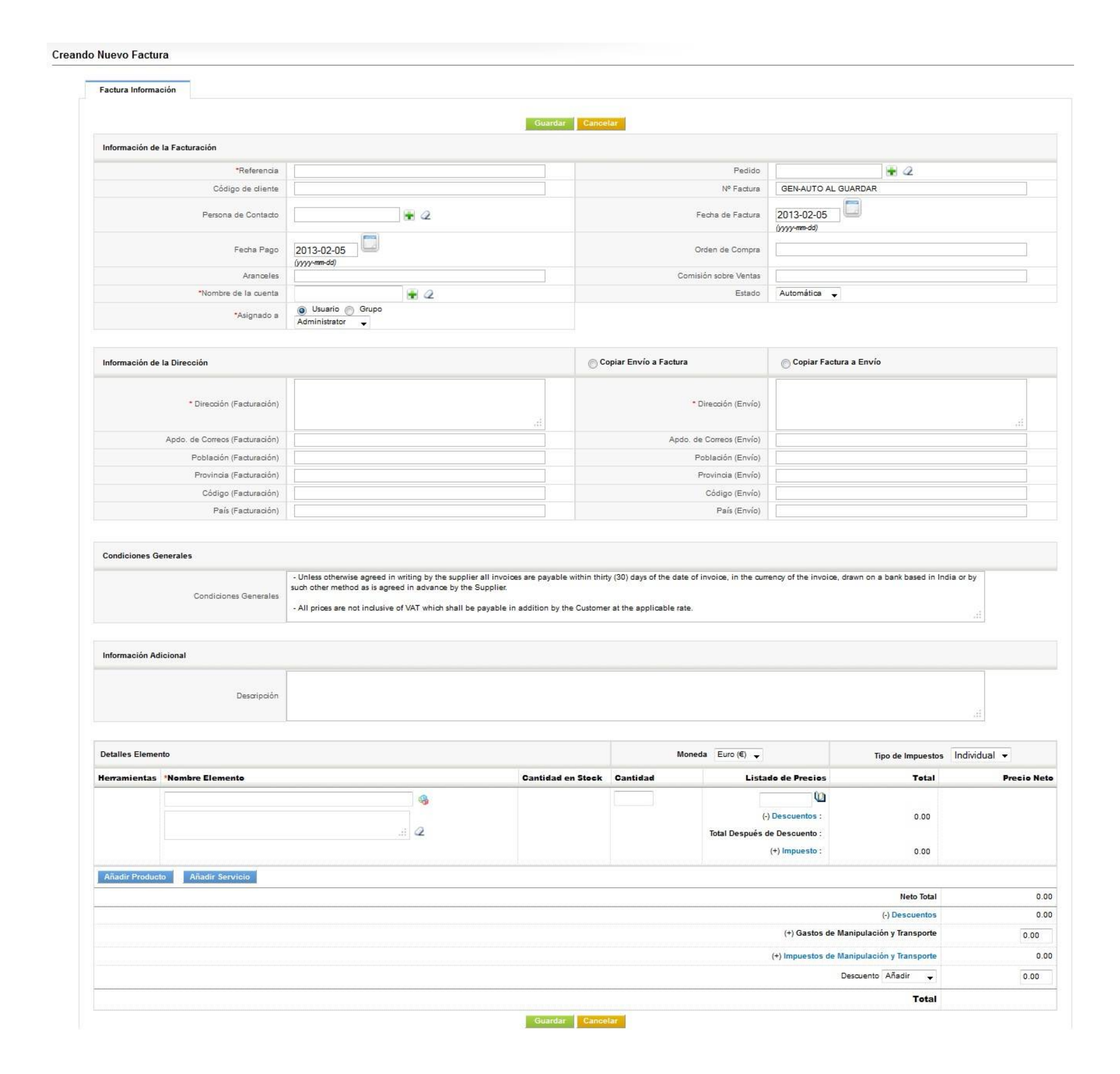
En la pestaña Mas información tendremos acceso a las facturas y documentos relacionados, tareas asignadas, histórico de eventos y de ordenes de venta.

8.5. Facturas

Se puede usar el sistema para crear facturas desde un presupuesto u orden de venta existente, de forma individual en el modulo, o a través de la opción creación rápida del menú principal.

Esta nos va a permitir reflejar la relación con cuentas, contactos u orden de venta existentes, gestionar fechas de vencimiento, estados de la factura, y como los documentos antes vistos, reflejar datos de las partes intervinientes, productos y /o servicios seleccionados, precios, descuentos, varios tipos de impuestos términos y condiciones, pudiendo hacer duplicados, editar y borrar facturas existentes, descargarlas al ordenador o enviarlas por e-mail en formato pdf.





8.6. Catalogo de Productos y Servicios

De igual manera que un catalogo, el CRM permite clasificar los productos con varios precios, gestionar fabricantes y proveedores, activar o desactivar productos para que no sean visibles por los usuarios, ordenar en categorías incluso colocar imágenes de cada producto.

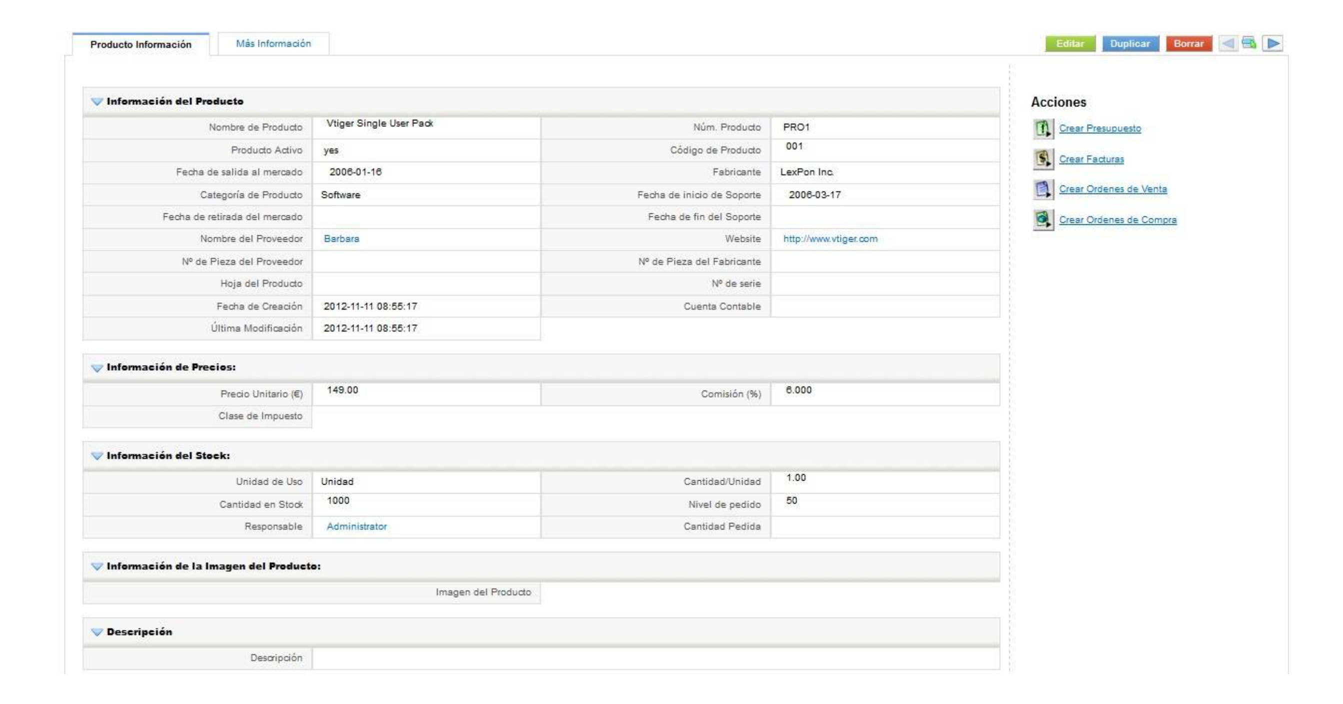
La información de Stock da la opción de utilizar unidades de uso, hacer responsable a un usuario o grupo del stock.

Nota:

Cuando la cantidad del stock se acerca a la cifra especificada en el Nivel de pedido, un correo electrónico se enviara al usuario o grupo responsable del stock informándole de esto.

Los productos se pueden editar, duplicar y borrar, también crear presupuestos, facturas, ordenes de venta y compra a través de ellos.

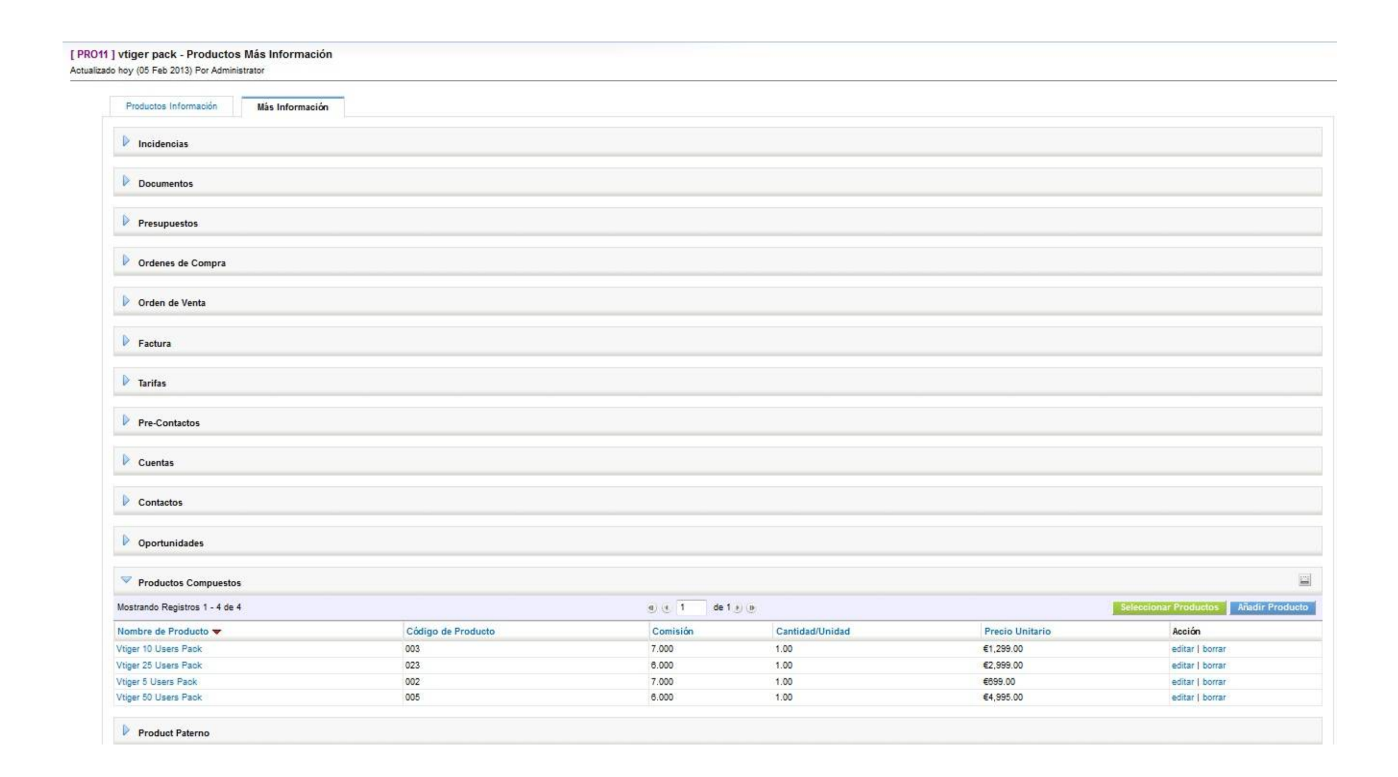
Los existe inventario para los servicios. Podemos combinar productos y servicios en una factura o presupuesto, pero no crear paquetes con ambos a la vez.

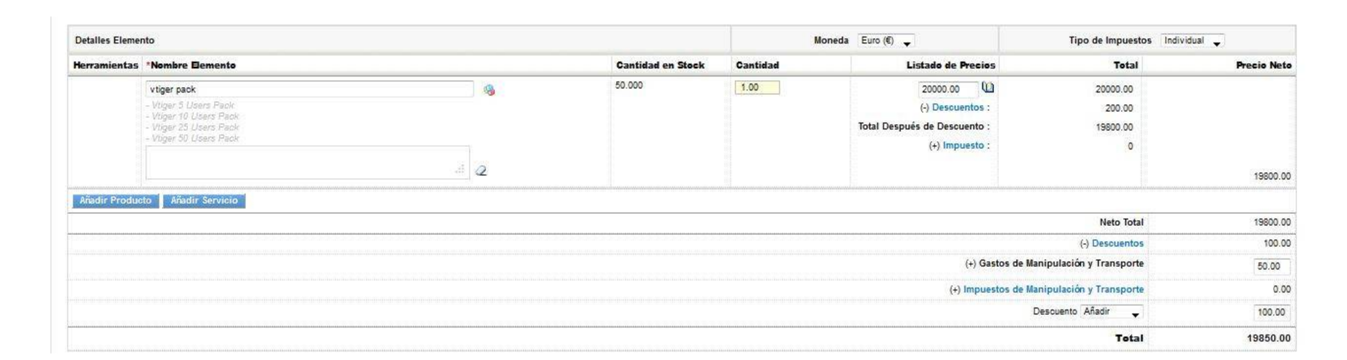


En la pestaña Mas información podremos ver y crear vínculos entre el producto con los otros módulos, agregar información adicional y crear productos compuestos.

Solo se puede crear paquete de productos, no de servicios. Esto permite crear subproductos relacionados a un producto paterno.

Al seleccionar un paquete de productos en una factura o presupuesto, aparecerá el producto seleccionado mostrando debajo una lista de los subproductos que integran el paquete.





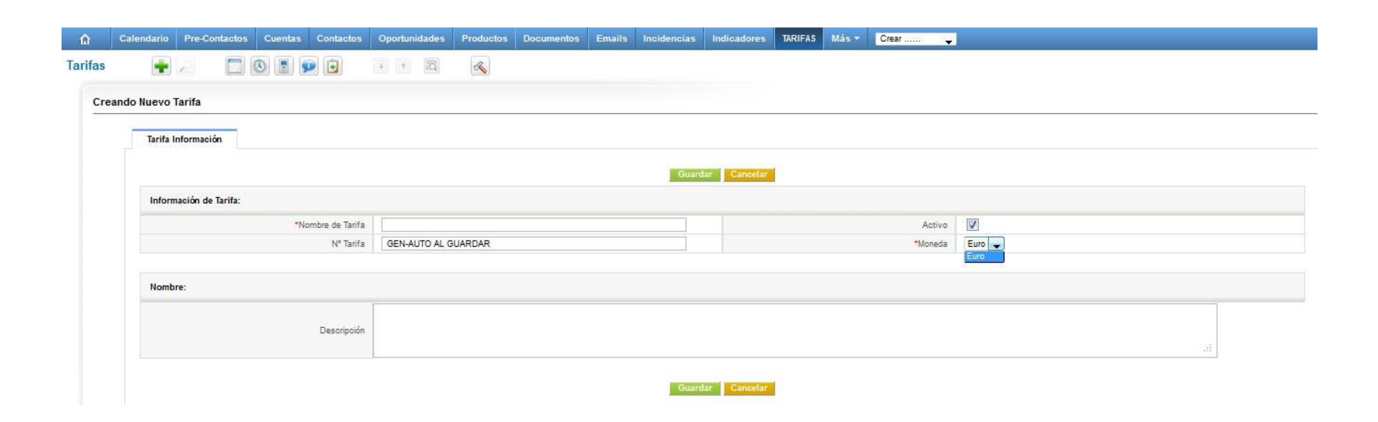
8.7. Lista de Precios y Tarifas.

El CRM nos permite trabajar con gran cantidad de tarifas. Esto es importante cuando una empresa tiene diferentes tipos de clientes los cuales trabajaran con distintos precios.

Podemos crear tarifas de forma individual desde el modulo, o en la opción de creación rápida

Podemos activar o desactivar las tarifas, seleccionar la moneda ya que se pueden habilitar varias y agregar una descripción a la tarifa creada

Solo los productos activos están disponibles para incorporar a tarifas.



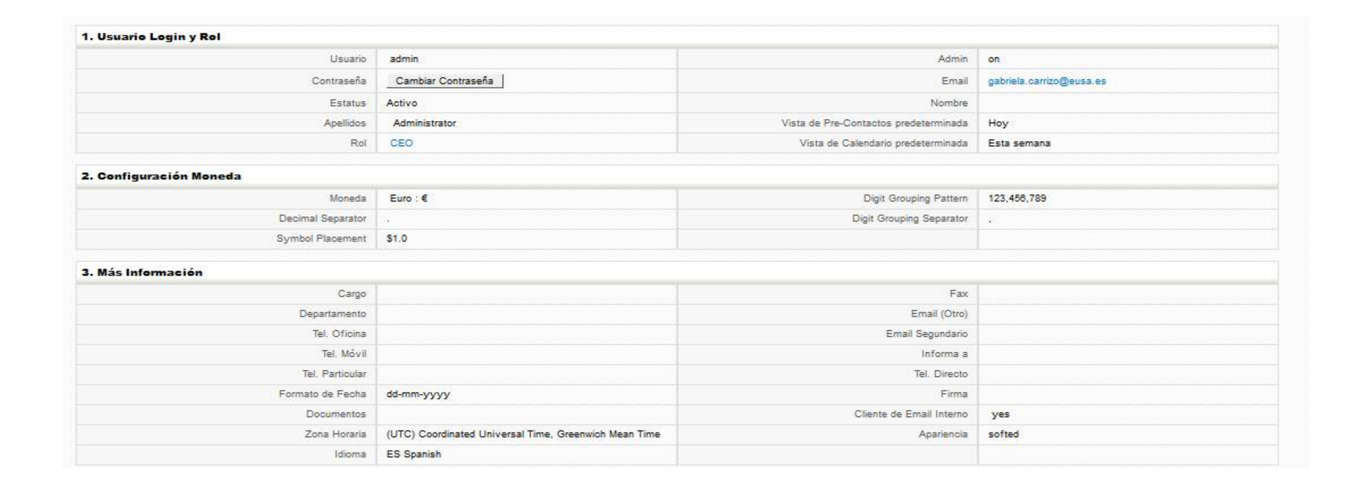
9. Administración del CRM

Solamente los usuarios con privilegios administrativos tienen habilitada la opción de Configuracion en la barra de navegación, permitiendo la configuración básica del sistema, de plantillas, administración de usuarios, ajustes de seguridad y otras herramientas

9.1. Configuracion de Ajustes.

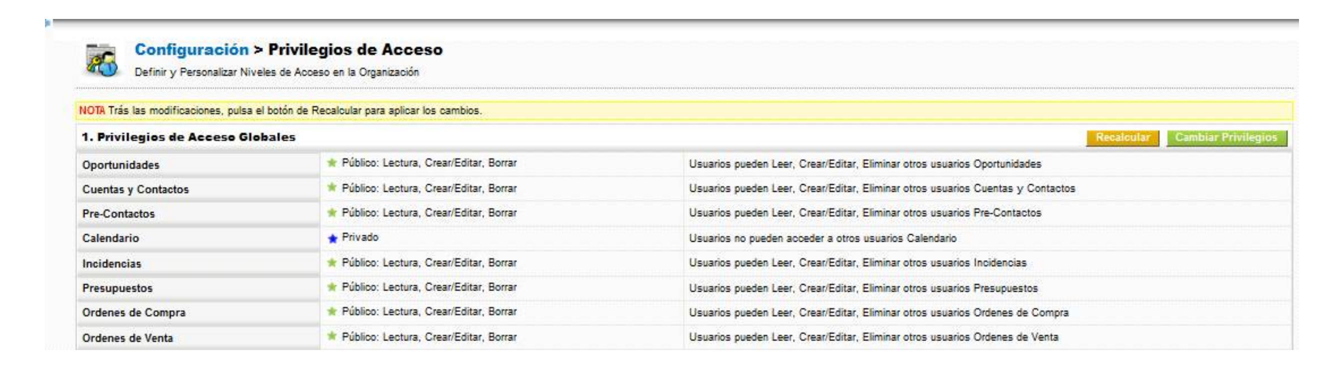
Usuarios

En este apartado aparte de crear usuarios y editar sus datos, estado y rol asignado y correo electrónico, tenemos la opción de configurar el idioma con el que queremos trabajar en el CRM, formato de fecha, la moneda y el formato de grupo de dígitos a utilizar con el correspondiente separador.



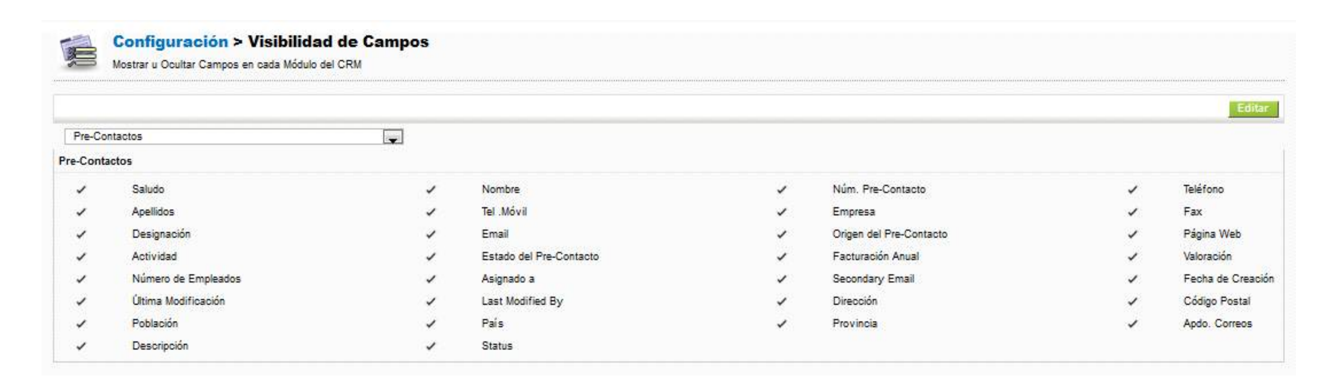
Privilegios de Acceso

Aquí podremos ver los permisos globales de cada modulo para saber que usuarios están habilitados a crear editar, leer y borrar en ellos.



Visibilidad de Campos

Aquí podremos ver y editar los campos visibles y ocultos en cada modulo del CRM.



Un apartado de plantillas de comunicación, nos permitirá configurar la información de la empresa, plantillas de comunicación y mailings.

Otras Configuraciones.

Configuracion de moneda

Permite agregar varias monedas con su valor de cambio correspondiente



Configuracion de Impuestos,

Aquí podremos gestionar los impuestos a utilizar en nuestras facturas como IVA u otros impuestos especiales que puedan ser necesarios, incluso habilitar, deshabilitar y editar los existentes.



Inventario: Condiciones Generales, nos permitirá modificar el texto de Condiciones Generales que se imprime de forma general en nuestros documentos comerciales.

También en esta sección podemos configurar el Portal Cliente, Formularios Webs, Servidor de correo saliente y personalizar la numeración de registros, (en cada modulo al crear un registro se le asigna de forma automática un numero de registro que se auto incrementa) este numero podemos personalizarlo en cada uno de los módulos.

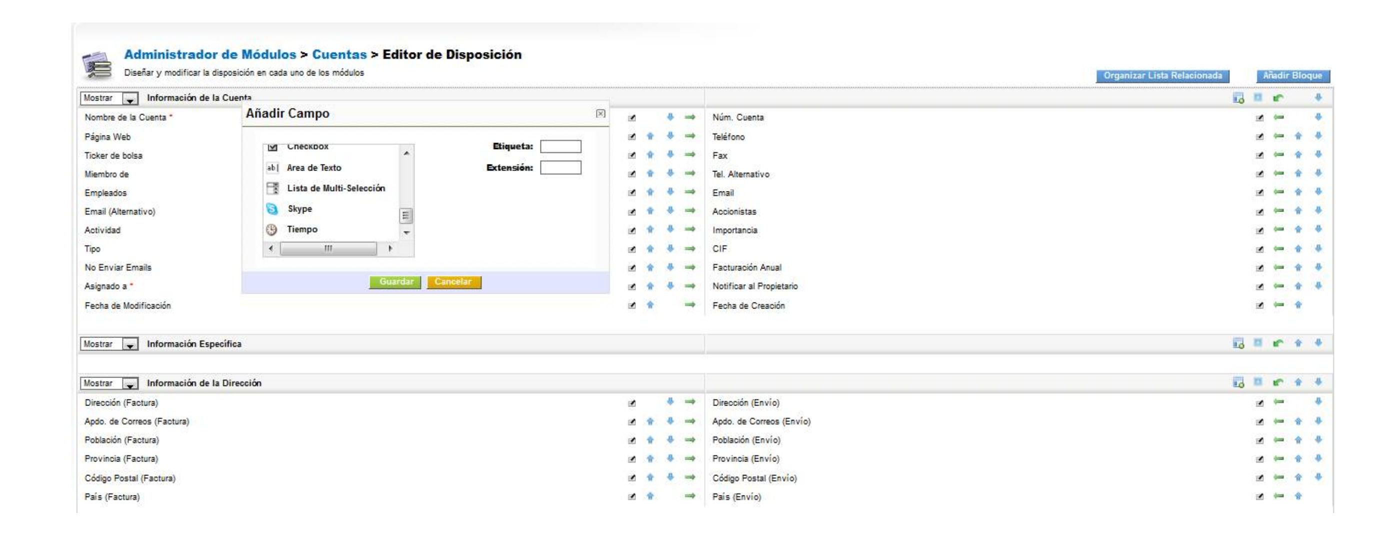
Nota:

Hay que tener en cuenta que si queremos iniciar un contador a 0, aparte de borrar los registros existentes del modulo, deben ser borrados los datos que aun permanezcan en las tablas correspondientes, en caso contrario nos daría un mensaje informándonos que el numero que se quiere utilizar ya esta en uso

9.2. Personalización de Módulos

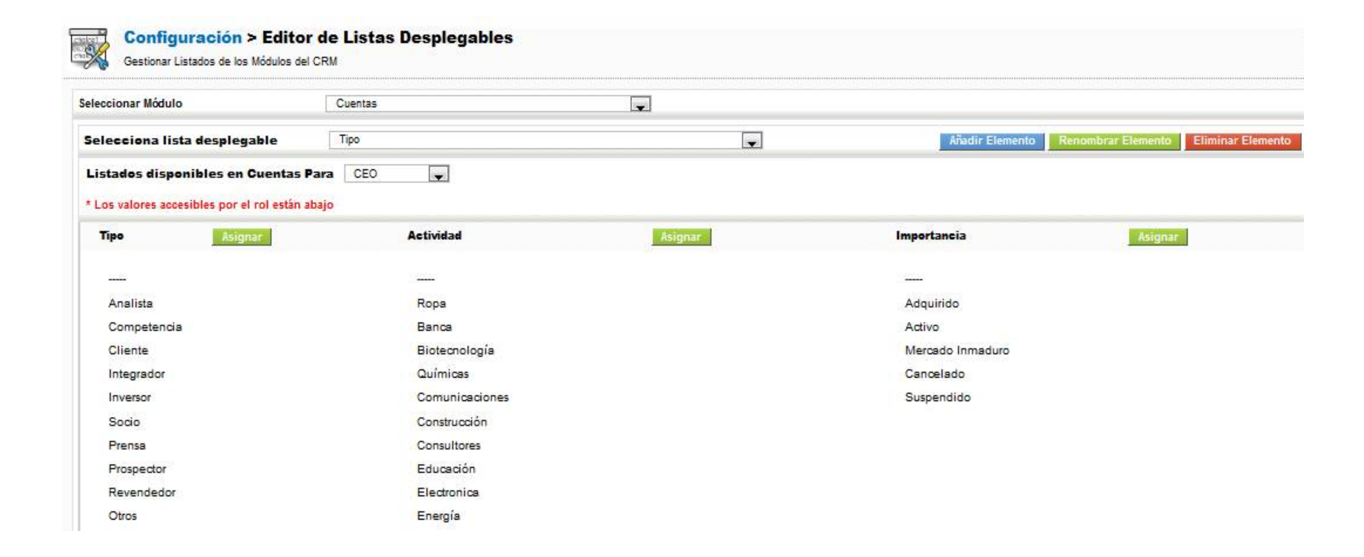
El administrador de módulos nos permitirá habilitar, deshabilitar y personalizar cada uno de nuestros módulos, ocultando campos y agregando nuevos de varios tipos (texto, numérico,moneda, porcentajes, fecha, listas simples y múltiples, email, teléfono, Url, checkbox, skype y tiempo).

También permite ocultar / mostrar los bloques existentes y crear nuevos.



9.3. Configuracion de Listas desplegables.

Con el editor de listas desplegables podremos ver en cada modulo las listas existentes , se puede agregar, renombrar y borrar sus elementos y configurar para qué roles queremos que estén disponibles.



También podemos crear dependencias entre listas mediante la configuración de dependencia entre listas. En el modulo productos por ejemplo queremos relacionar los campos Fabricante con Categoría del Producto, para que cuando seleccionemos un fabricante, solo nos aparezcan las categorías con las que el trabaja, los campos seleccionados son los celestes. Esto lo podemos configurar de la siguiente manera.

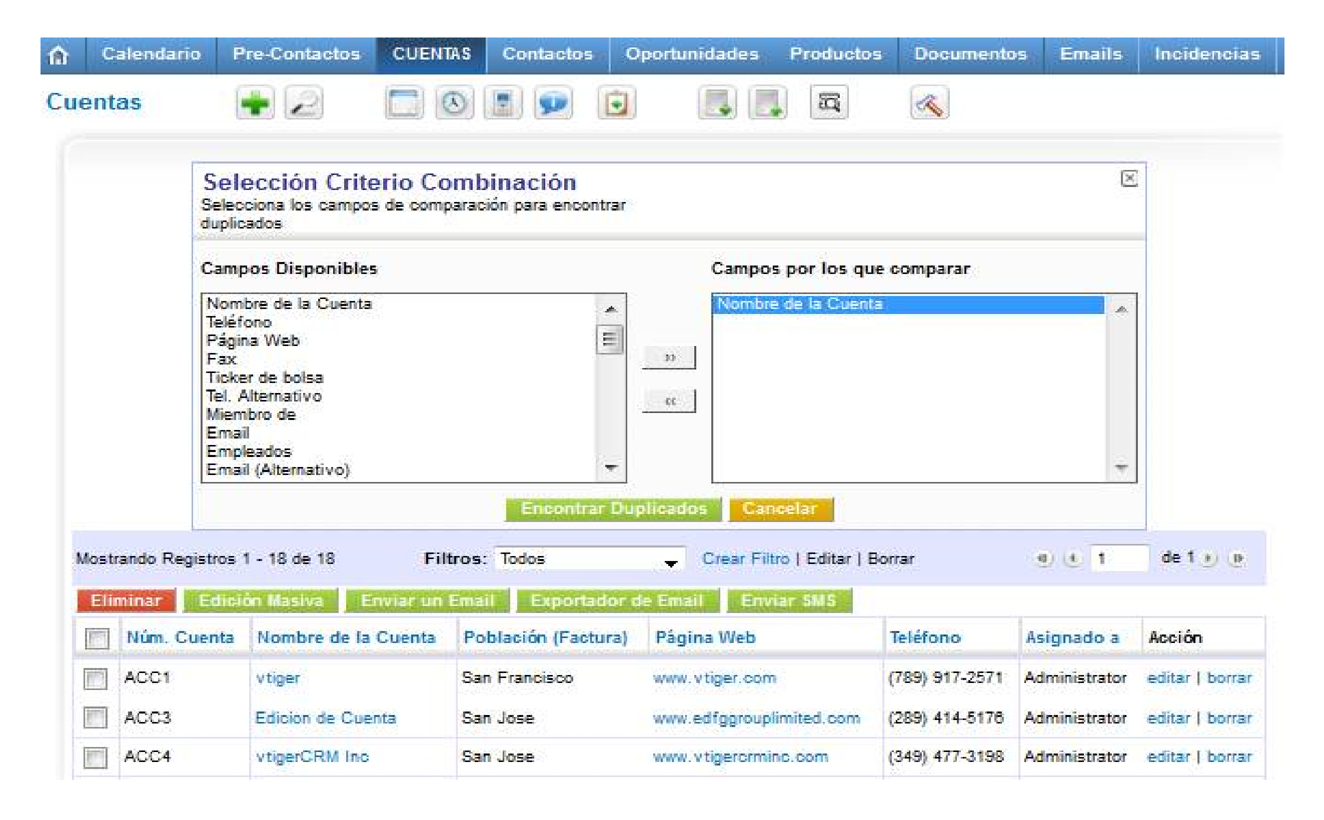


Nota:

Para que funcione de forma correcta se necesita programar la relación entre ambos.

9.4. Herramienta de Control de Duplicados.

Esta herramienta podremos encontrarla en la barra de herramientas de una gran parte de módulos. Nos permitirá mediante la comprobación de los campos que seleccionemos encontrar registros duplicados





Podemos eliminar los campos duplicados, o combinarlos. Esto es importante ya que puede ocurrir que siendo ambos registros una misma cuenta, uno puede tener facturas, presupuestos, ordenes de ventas o tickets relacionados que el otro no, combinando ambos evitaríamos la perdida de información

10. Webgrafia.

Vtiger Wiki https://wiki.vtiger.com/index.php/Main_Page

Vtiger forge http://forge.vtiger.com/

Comunidad de Vtiger en Castellano http://crmevolutivo.com/forum/